

Henkilötietojen rekisteröinti ja käyttö

Henkilötietolain 10§:n mukainen rekisteriseloste koskien Turku Energian sähkö- ja lämpöliiketoimintojen asiakaspalvelussa käyttämää asiakaspalvelujärjestelmää.

1. Rekisterinpitäjä

Oy Turku Energia – Åbo Energi Ab (Y-tunnus 0984944-9)
sekä konserniin kuuluvat tytäryhtiöt

Turku Energia Asiakaspalvelu
PL 105 (Linnankatu 65)
20101 Turku
Puh. (02) 2628 111

2. Rekisterinpitäjän yhteyshenkilö

kehityspäällikkö / Asiakaspalvelu
puh. (02) 2628 111

3. Rekisterin nimi

Asiakaspalvelujärjestelmä (APJ)

4. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojen käsittely perustuu seuraaviin käyttötarkoituksiin

- sähkön myynnin sopimushallinta, laskutus ja maksunvalvonta
- sähkön jakelun sopimushallinta, laskutus ja maksunvalvonta
- lämmön ja kaukojäähdytyksen myynnin sopimushallinta, laskutus ja maksuvalvonta

5. Rekisterin tai muun tietojärjestelmän tietosisältö

Tietojärjestelmässä asiakkaan tietoja käsitellään seuraavina tietokokonaisuuksina. Tietojärjestelmään voidaan tallentaa asiakkaasta kullakin lomakkeella esiintyvien kenttäotsikoiden mukaiset tiedot.

Asiakastietoja sisältävät tietokokonaisuudet:

- Asiakas, Yleinen asiakaskäsittely
- Asiakkaan nimetyt yhteyshenkilöt
- Toimituskohde (käyttöpaikka)
- Sopimukset (myynti-, verkko- ja liittymissopimukset)
- Asiakaskontaktit
- Laskutus (laskuhistoria ja laskutusta ohjaavat tiedot)
- Mittalaitteet ja lukemat (käyttötietohistoria)
- Kampanjat (tarjoukset ja myyntiprojektit asiakkaille)

Asiakkaan yksilöiminen tapahtuu ensisijaisesti henkilötunnuksella tai Y-tunnuksella. Sähkön ja lämmön toimitukseen liittyvät sopimukset, niin verkko- kuin myyntisopimukset, ovat luotollisia sopimuksia, kestovelkasuhteita. Asiakas käyttää energiaa tai palvelua ja lasku lähetetään ainakin osin jälkikäteen. Henkilötietolain 13§ mukaan henkilötunnusta saa käsitellä mm. luotonannossa ja saatavan perimisessä. Tämän nojalla Turku Energialla on sopimuksia solmiessaan oikeus käyttää henkilötunnusta asiakkaan yksilölliseen tunnistamiseen.

Turku Energian asiakaspalveluun soitetut puhelut nauhoitetaan.

6. Mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan

Rekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti tietoja luovutetaan - saatavienvälvönän ja perinnän palveluja Turku Energialle tuottavalle Lindoff Oy:lle edellä mainittujen tehtävien hoitamisen edellyttämässä laajuudessa.

Rekisterin käyttötarkoituksen lisäksi, tietoja voidaan luovuttaa/käyttää - Turku Energian palveluita koskevien asiakastyytyväisyystutkimusten suorittamiseen, mikäli asiakas ei ole erikseen kieltänyt tietojensa käyttöä.

Viranomaisten käyttöön tietoja luovutetaan lainsäädännön edellyttämässä laajuudessa.

Turku Energia ei luovuta henkilökäytön sisältämiä tietoja muiden organisaatioiden käyttöön ilman asiakkaan erillistä suostumusta.

7. Miten rekisterin suojaus on järjestetty

Tietojärjestelmään tallennettujen tietojen ja tallenteiden käyttö on rajattu käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin perustuvalla suojauksella. Liiketoiminoista vastaavat esimiehet huolehtivat siitä, että henkilötietoja käsittelevät asiakaspalveluhenkilöt ovat perehdytetty tehtäviinsä ja tuntevat luotamuksellisten ja salassa pidettävien tietojen käsittelyä koskevat ohjeet. Esimiehet vastaavat myös siitä, että henkilötietoja käsittelevien työntekijöiden käyttöoikeudet on rajattu niihin tietoihin, joita heidän on omassa työtehtävissään tarve käsitellä.

EnergiaOnline –asiointipalvelun käyttäjäksi rekisteröityneillä asiakkailla on mahdollisuus käsitellä omaa asiakassuhdettaan koskevia tietoja internet-yhteydellä selainkäyttöliittymän kautta. Kirjautuminen palveluun tapahtuu pankkien tarjoamaa tunnistuspalvelua hyödyntäen tai asiakkaan itsensä rekisteröitymisen yhteydessä määrittelemällä salasanalla.

Tietojärjestelmään liittyvä tietokanta on suojattu ja varmistetaan erillisten tietoturva- ja varmuuskopiointia koskevien toimintaohjeiden mukaisesti. Edellä mainitut toimintaohjeet ovat osa Turku Energian ja palvelutoimittajan tietoturvadokumentointia, joka ei ole julkista.

Tietojärjestelmään liittyvät atk-laitteet ja kirjalliset aineistot, kuten sopimusdokumentit, säilytetään elektronisen kulunvalvonnan piirissä olevissa

toimistotiloissa. Toimistotilojen käyntiovet ovat lukittuina ympäri vuorokauden lukuun ottamatta asiakaspalvelupistettä, jonka ovet ovat avoinna toimiston palveluaikana.

8. Rekisteröidyn oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa itseään koskevat rekisteritiedot. Sen, joka haluaa tarkastaa itseään koskevat tiedot, tulee ottaa yhteyttä Turku Energian asiakaspalvelupäällikköön ja sopia tapaamisaika tietojen tarkastamiseksi.

Rekisteröidyllä on oikeus vaatia rekisterissä olevan, häntä koskevan, virheellisen tiedon oikaisemista, poistamista tai täydentämistä.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käyttämästä itseään koskevia tietoja suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimuksia varten.

Rekisteriseloste on saatavilla Turku Energian asiakaspalvelupisteessä sekä verkkosivuilla.