

## Lahti Energian asiakas- ja markkinointirekisterin tietosuojaseloste

Päivitetty 26.6.2023

Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan, miten Lahti Energialla keräämme ja käsittelemme henkilötietoja asiakkaistamme ja potentiaalisista asiakkaista.

### 1 Rekisterinpitäjät

Lahti Energia Oy (080487–1) ja Lahti Energia Sähköverkko Oy (2075131–1)  
(jäljempänä Lahti Energia)

Kumpikin Lahti Energia -konserniyhtiö rekisterinpitäjänä ylläpitää omaa rekisteriä seuraavien kokonaisuuksien osalta ja vastaa käsittelystä sen omassa toiminnassa tämän tietosuojaselosteen mukaisissa tarkoituksissa ja oikeusperusteilla.

### 2 Yhteystiedot tietosuoja-asioissa

Lahti Energia Oy

- Kauppakatu 31
- Postiosoite PL 93, 15140 Lahti
- Puh. 029 000 8000

Lahti Energia -konsernin tietosuojavastaavan yhteystiedot:

- Puh. 029 000 8000
- Sähköposti: tietosuojavastaava@lahtienergia.fi

### 3 Käyttötarkoitukset ja perusteet henkilötietojesi käsittelyyn

Henkilötietojen käsittely perustuu asiakassopimukseen tai Lahti Energian oikeutettuun etuun (kuten saatavien perintä), lakisääteiseen veloitteeseen tai suostumukseesi (kuten evästeet, markkinointi). Henkilötietojen käyttötarkoitus on:

- asiakassuhteen hoitaminen, ylläpito ja kehittäminen
- asiakasviestintä, mukaan lukien palaute- ja asiakastyytyväisyyskyselyt ja häiriötiedottaminen
- tuotteiden ja palvelujen myynti, markkinointi, tarjoaminen, tuottaminen ja kehittäminen
- laskutus sekä maksujen valvonta ja perintä
- kirje-, puhelin- ja sähköinen markkinointi ja verkkomainonta sekä sen kohdentaminen
- mielipide- ja markkinointitutkimusten toteuttaminen, markkinointikilpailujen ja -arvontojen järjestäminen

- liiketoiminnan ja palveluiden suunnitteleminen ja kehittäminen
- asiakkaan ja palvelun käyttäjien tunnistaminen ja käyttöoikeushallinta, esimerkiksi OmaWatti-palvelu
- väärinkäytösten, petosten ja muiden rikosten havainnointi, estäminen ja selvittäminen
- analysointi, segmentointi ja tilastointi edellä mainittuja käyttötarkoituksia varten

#### 4 Käsiteltävät henkilötiedot ja tietojen lähde

Käsitlemme seuraavia henkilötietoja asiakkaista ja potentiaalisista asiakkaista, muun muassa uutiskirjeen tilaajat, tarjouspyynnön tehneet, yhteydenottopyynnön jättäneet, tilaisuuksiin osallistujat, verkkosivustolla vierailijat, OmaWatti-palveluun rekisteröityneet:

##### **Asiakkaan perustiedot**

- Nimi ja yhteystiedot, kuten puhelinnumero, sähköpostiosoite, postiosoite
- Yksilöintitiedot: tarvittaessa henkilötunnus esimerkiksi laskutusta varten, rekisteröityminen OmaWatti-palveluun

##### **Asiakkuuteen liittyvät tiedot**

- Asiakasnumero ja asiakashistoria, esimerkiksi sopimustiedot, vakuustiedot, asiakastyytyväisyyskyselyt/-palautteet ja reklamaatiot
- Yhteydenpitoon liittyvät tiedot, esimerkiksi sähköiset asiointilomakkeet, chat-viestit, puhelutallenteet
- Laskutus-, maksu- ja perintätiedot sekä luottokelpoisuutta koskevat tiedot
- Markkinointia koskevat suostumukset ja kiellot
- Markkinointitoimenpiteet, niiden käyttö ja niiden yhteydessä annetut tiedot esimerkiksi uutiskirjeen tilaus
- Verkkosivuston ja sähköisten palveluiden käyttöä koskevat tiedot, kuten selailu- ja hakutiedot, käyttäjätunnukset ja salasana, evästeet, mainontatunnisteet tai muiden vastaavien teknisten seurantakeinojen avulla kerätyt tiedot evästesuostumuksessa määriteltyihin tarkoituksiin, IP-osoitteet. Katso tarkemmat tiedot evästeiden käytöstä verkkosivuiltamme kohdasta: "Tietoa evästeistä"
- Mahdolliset muut rekisteröidyn itsensä antamat tiedot

##### **Asiakkaan liittymä- ja käyttökohteen tiedot**

- Liittymiä ja käyttöpaikkoja koskevat tiedot, käyttöpaikkanumero
- Sopimus ja kulutustiedot

Käsitlemme seuraavia henkilötietoja asiakasyritysten, -yhteisöjen ja yhteistyökumppaneiden (ml. uutiskirjeen tilaajat, tarjouspyynnön tehneet,

yhteydenottopyynnön jättäneet, tilaisuuksiin osallistujat) päättäjistä ja yhteyshenkilöistä:

- Nimi, titteli, yritys/yhteisö, postiosoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero
- Asiakshistoria, esimerkiksi tilaisuuksiin ja tapahtumiin osallistuminen, yhteydenotot, puhelutallenteet
- Markkinointiluvat ja -kiellot

Rekisterin tiedot kerätään säännönmukaisesti rekisteröidyltä itseltään puhelimesta, tapaamisissa tai muulla vastaavalla tavalla. Rekisteri koostetaan tarjouksen ja/tai sopimuksen tekemisen yhteydessä ja sopimussuhteen aikana asiakkaan antamista tiedoista sekä asiakassuhteessa muutoin saaduista tiedoista, kuten tiedot tuotteiden ja palveluiden käytöstä.

Asiakkaita koskevia tietoja saadaan lisäksi säännönmukaisesti sähkömarkkinoilla toimivilta energiayhtiöiltä ja sähkömarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä Fingrid Datahub Oy:ltä (Datahub) soveltuvaan lakiin tai viranomais määräyksiin perustuvan tiedonvaihdon perusteella.

Potentiaalisten asiakkaiden tiedot saadaan muun muassa kilpailujen, arvontojen ja puhelinmyynnin yhteydessä.

Henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää myös julkisista ja yksityisistä rekistereistä, kuten Väestörekisterikeskuksen, Suomen Asiakastieto Oy:n ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä. Tietoja päivitetään myös Energiateollisuuden julkaisemien sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella.

## **5 Tahot, joille siirrämme ja luovutamme tietoja sekä tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle**

Tietoja voidaan siirtää rekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti Lahti Energian konserniyrityksille, alihankkijoille, palveluntuottajille ja yhteistyökumppaneille. Käytämme seuraavien palvelujen osalta henkilötietojen käsittelyyn palveluntarjoajia:

- asiakaspalvelu, asiakastietojen ylläpito ja laskutus, puhelutallenteet ja chat
- OmaWatti-palvelun ylläpito
- markkinointi ja myynti
- uutiskirjeen lähetyksien ylläpito ja uutiskirjeen lähettäminen
- asiakastytyväisyyskyselyiden toteuttaminen
- tilaisuuksiin osallistujien tietojen ylläpitoon ja käsittelyyn

Kukin palveluntarjoaja käsittelee tietosuojasopimuksen mukaisesti henkilötietoja vain siinä määrin kuin se on tarpeen ko. palvelun tarjoamiseksi esimerkiksi järjestelmän ylläpito- ja viankorjauksen yhteydessä.

Lisäksi tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille, perintätoimistolle laskun perintää varten sekä oikeudenkäynnin tai viranomaisprosessin yhteydessä, sähkömarkkinoiden osapuolille ja sähkömarkkinoiden keskitettyyn

tiedonvaihtoyksikköön Fingrid Datahub Oy:lle (Datahub) sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja/tai edellyttämässä rajoissa. Fingrid Datahub Oy:n tietosuojaselosteeseen voi perehtyä osoitteessa: [www.fingrid.fi](http://www.fingrid.fi).

Voimme siirtää henkilötietojasi ETA-alueen ulkopuolelle, jos se on edellä kuvatus henkilö tietojen käsittelyn tarkoitusten tai tietojenkäsittelyn teknisen toteuttamisen kannalta tarpeellista. Tietosuojan taso voi ETA-alueen ulkopuolella olla alhaisempi kuin ETA-alueella. Tällaisessa tilanteessa, EU-komission tietosuojan vastaavuuspäätöksen puuttuessa, Lahti Energia soveltaa asianmukaisia lisäsuojatoimia varmistaakseen henkilötietojasi suojan, esimerkiksi soveltamalla Euroopan komission mukaisia vakiolausekkeita henkilötietojen siirrosta kolmansiin maihin (saatavilla: [https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers\\_en](https://commission.europa.eu/publications/standard-contractual-clauses-international-transfers_en)).

## 6 Tietojen suojaaminen ja säilyttäminen

Rekisterin sisältämät tiedot ovat palomuurin, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Rekisterin tietoihin on pääsy vain määritellyillä henkilöillä heidän tehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Varmistamme henkilötietoja käsittelevien palveluntarjoajien kanssa tehtävillä tietojenkäsittelysopimuksilla tietosuojan toteutumisen.

Säilytämme henkilötietoja niin kauan kuin se on tarpeellista asiakassuhteen perusteella, tai kunnes rekisteröity pyytää tietojen poistoa. Tällöin rekisterissä säilytetään kuitenkin kyseisen henkilön lain (kuten kirjanpitolainsäädäntö) tai sopimussuhteen edellyttämät tiedot sekä tietojen poistoa koskeva tieto. Lahti Energiolla on energiasektorin lainsäädännön perusteella velvollisuus kerätä ja säilyttää henkilötietojasi (tiedot sopimuksesta, asiakassuhteesta ja asiainnista) asiakassuhteen ajan ja kymmenen vuotta asiakassuhteen päättymisestä. Huolehdimme sellaisista kohtuullisista toimenpiteistä, joilla varmistetaan, ettemme säilytä rekisteröidyistä rekisterissä käsittelyn tarkoituksiin nähden yhteensopimattomia, vanhentuneita tai virheellisiä henkilötietoja.

## 7 Oikeutesi rekisteröitynä tietojen käsittelyyn liittyen

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee toimittaa kohdassa 2 mainittuun osoitteeseen. Rekisteröitynä sinulla on seuraavat oikeudet:

- Tarkastusoikeus ja oikeus vaatia tiedon oikaisua ja tietojen poistoa.
  - Sinulla on oikeus saada tietoa henkilötietojasi käsittelystä, tarkastaa itseäsi koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot sekä oikeus vaatia virheellisen tiedon oikaisua ja tietojen poistamista. OmaWatti-palveluun rekisteröityneenä voit tarkastaa tietojasi myös palvelun kautta (<https://omawatti.lahtienergia.fi>).
- Oikeus peruuttaa suostumus
  - Sinulla on milloin tahansa oikeus peruuttaa antamasi henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus. Suostumuksen peruuttamisella ei ole vaikutusta ennen peruutusta tehtyyn tietojenkäsittelyn laillisuuteen.

- Oikeus kieltää markkinointi
  - Sinulla on oikeus kieltää tietojesi käsittely markkina- ja mielipidetutkimusta tai näihin liittyvää profilointia varten. Lisäksi voit kieltää markkinoinnin milloin tahansa tai peruuttaa antamasi sähköisen markkinointiluvan ilmoittamalla kiellosta kohdassa 1 mainittuun osoitteeseen taikka käyttämällä markkinointiviestissä olevaa linkkiä kiellon tekemiseen.
- Vastustamisoikeus ja oikeus käsittelyn rajoittamiseen
  - Sinulla on oikeus vastustaa tai pyytää tietojesi käsittelyn rajoittamista ja siirtämistä.
- Oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle
  - Sinulla on oikeus tehdä kantelu toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos katsot ettei EU:n tietosuoja-asetusta ole noudatettu henkilötietojesi käsittelyssä.

## 8 Muutokset tietosuojaselosteeseen

Kehitämme jatkuvasti toimintaamme, tietosuojatyökalujamme ja varaamme oikeuden muuttaa tietosuojaselostetta. Lain vaatiessa ilmoitamme päivityksistä ja muutoksista, jotka vaikuttavat sinuun.

## 9 Yhteydenotto tietosuojaan liittyvissä asioissa

Jos sinulla on kysyttävää tai huomautettavaa henkilötietojesi käsittelystä tai Tietosuojaselosteesta, tai jos haluat käyttää sinulle kuuluvia oikeuksiasi, voit olla yhteydessä Lahti Energian tietosuojavastaavaan OmaWatti-palvelun kautta tai kohdassa 2 mainittujen yhteystietojen avulla. Vältä erityisesti henkilötunnuksen lähettämistä pyynnön mukana, pyydämme tarkempia tietoja erikseen tietoturvallisesti ja tarvittaessa pyyntösi käsittelyä varten.

OmaWatti-palvelun kautta voit tarkastella tietojasi ja voimme tunnistaa sinut suoraan pyyntösi käsittelyä varten.

Lahti Energia vastaa pyyntöihisi lainsäädännön edellyttämässä aikataulussa ja niiden mukaisesti.

Jos et ole tyytyväinen Lahti Energian antamaan vastaukseen, tai jos uskot Lahti Energian käsittelevän henkilötietojasi lainvastaisesti, voit olla yhteydessä Suomen tietosuojavaltuutetun toimistoon (<https://tietosuoja.fi>).