

Asiakasrekisteri

Päiväys 27.1.2022

Rekisterinpitäjä ja yhteyshenkilö

- Lahti Energia Oy, Lahti Energia Sähköverkko Oy
- Käyntiosoite: Kauppakatu 31, 15140 Lahti
- Postiosoite: Kauppakatu 31, PL 93, 15141 Lahti
- Y-tunnus: 0804847-1
- Yhteyshenkilö **Antti Hirsmäki**, sähköpostiosoite: tietosuojavastaava@lahtienergia.fi

Rekisterin nimi

Lahti Energia Oy:n ja Lahti Energia Sähköverkko Oy:n asiakasrekisteri

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Rekisterinpitäjä, konsernin tytäryhtiö Lahti Energia Sähköverkko Oy tai rekisterin pitäjän valtuuttama yhteistyökumppani käyttää asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden henkilötietoja henkilötietolain mukaisesti seuraaviin tarkoituksiin:

- asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen
- tuotteiden ja palvelujen tarjoaminen ja toimitus
- maksaminen, maksujen valvonta ja perintä
- rekisterinpitäjän tuotteiden ja palvelujen markkinointi ja etämyynti sekä
- rekisterinpitäjän liiketoiminnan kehittäminen ja siihen liittyvä asiakaspalvelun kehittäminen.

Rekisterin tietosisältö

Asiakkailta ja markkinointi- tai yhteydenottoluvan antaneilta potentiaalisilta asiakkailta kerätään ja talletetaan yllä olevia henkilötietojen keräämisen tarkoituksia varten tarpeelliset tiedot, jotka laajimmillaan ovat:

Asiakastiedot

- nimi
- henkilötunnus
- asiakasnumero
- juridinen vai fyysinen henkilö
- yhteystiedot yhteydenottoa varten (mm. puhelinnumero ja sähköpostiosoite)
- asiakkaan yhteydenotot (esim. puhelunauhoitteet, sähköpostit, keskusteluhistoria)

Käyttökohteen tiedot

- lähiosoite

- postinumero
- postitoimipaikka
- käyttöpaikkaa koskevat tiedot
- sähkön, kaukolämmön, kaasun ja höyryn kulutusarvio tai tiedot kulutuksesta (tilastotieto)
- pääsulakkeen koko
- sähköliittymää koskevat tiedot
- sopimustiedot

Laskutus ja maksuliikennetiedot

- laskutusosoitetiedot
- laskutusrytmi
- laskutustapa
- tilinumero
- laskutukseen ja maksamiseen liittyvät muut tiedot

Muut tiedot

- asiakaspalautteet ja asiakkaiden tyytyväisyystiedot
- lainsäädännön mukaiset suoramainonnan, etämyynnin ja muun suoramarkkinoinnin lupa- ja kieltotiedot
- muut asiakkaan ja potentiaalisen asiakkaan suostumuksella tai valtuuttamana saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia palvelun toteuttamiseksi

Säännönmukaiset tietolähteet

Henkilötietojen käsittely perustuu kulloinkin voimassa olevaan henkilötietolainsäädäntöön tai muuhun pakottavaan lainsäädäntöön sekä sopimussuhteeseen energiapalveluiden toimittamisesta. Tietoja säilytetään vain niin kauan kuin on tarpeen yllämainittujen tarkoitusten toteuttamiseksi.

Asiakkaita koskevat tiedot saadaan asiakkailta muun muassa tarjouspyyntöjen, tilausten, sopimusten ja muiden kontaktien yhteydessä sekä niistä tiedoista, jotka tallentuvat tai tallennetaan asiakkaan palveluiden tai tuotteiden käytöstä. Sähköasiakkaita koskevia tietoja saadaan lisäksi säännönmukaisesti sähkömarkkinoilla toimivilta energiayhtiöiltä ja sähkömarkkinoiden keskitetyn tiedonvaihdon yksiköstä (datahub) soveltuvaan lakiin tai viranomais määräyksiin perustuvan tiedonvaihdon perusteella. Potentiaalisten asiakkaiden tiedot saadaan muun muassa kilpailujen, arvontojen ja puhelinmyynnin yhteydessä. Asiakastietoja voidaan kerätä, tallettaa ja päivittää Väestörekisterikeskuksen, Suomen Asiakastieto Oy:n ja muun osoite-, päivitys- ja muuta vastaavaa palvelua tarjoavan rekisterinpitäjän rekisteristä.

Kaikki asiakkaiden kontaktit voidaan tallentaa. Tallenteita käytetään kontaktien todentamisessa, reklamaatioiden käsittelyssä sekä asiakaspalvelun kehittämisessä.

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

Tietojen säännönmukaiset luovutukset

Henkilötietoja ei säännönmukaisesti luovuteta Lahti Energia -konsernin ulkopuolelle. Tietoja voidaan luovuttaa ja siirtää rekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti Lahti Energia Oy:n tytäryhtiöille, alihankkijoille, palveluntuottajille ja yhteistyökumppaneille. Lisäksi tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille, sähkömarkkinoiden osapuolille ja sähkömarkkinoiden keskitettyyn tiedonvaihtoyksikköön (datahub) sähkömarkkina- ja muun lainsäädännön sallimissa ja edellyttämässä rajoissa.

Lahti Energia Oy käyttää yhteistä asiakaspalvelujärjestelmää Lahti Energia Sähköverkko Oy:n kanssa.

Tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Osa Lahti Energia Oy:n palveluiden ylläpitämisessä tarvittavista palvelimista voi sijaita EU:n tai ETA:n ulkopuolella. Lahti Energia Oy varmistaa myös tällöin, että tietosuoja on riittävällä, lainsäädännön edellyttämällä tasolla.

Henkilötietoja voidaan tarvittaessa siirtää EU:n tai ETA:n ulkopuolelle. Tällöin Lahti Energia Oy varmistaa, että henkilötiedot ovat suojattuna henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Lahti Energia käyttää esimerkiksi yhdysvaltalaisista MailChimp-sähköpostipalvelua suoramarkkinointiin ja asiakasviestintään. MailChimp on sitoutunut GDPR-asetuksen ja Privacy Shield -järjestelyn vaatimuksiin.

Rekisterin suojauksen periaatteet

Asiakasrekisterin tiedot kerätään tietokantoihin, jotka on suojattu palomuurin, salasanojen sekä muilla teknisillä keinoilla. Palvelinlaitteet on sijoitettu lukittuihin tiloihin, joihin on pääsy vain omalla tai palveluntuottajien henkilöstöllä. Tietoihin on käyttöoikeus vain Lahti Energia konsernin palveluksessa olevilla henkilöillä tai sen valtuuttamilla toimijoilla, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävissään. Lahti Energia edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneiltaan sitoutumista asiakastietojen salassapitoon. Heillä on käytössään käyttäjätunnukset ja salasanat. Manuaalisessa muodossa olevaa aineistoa säilytetään Lahti Energia konsernin käytössä olevissa toimitiloissa, jotka on lukittu ja valvottu ulkopuolisilta henkilöiltä.

Tarkastus-, kiello- ja korjausoikeus

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa itseään koskevat tiedot ja oikeus vaatia virheellisen tiedon oikaisua. Tarkastus- ja oikaisupyynnöt tulee lähettää OmaWatti-palvelun kautta (<https://omawatti.lahtienergia.fi>). OmaWatti-palveluun tulee rekisteröityä vahvalla sähköisellä tunnistautumisella.