

## **Kuopion Energia -konsernin asiakasrekisteri**

### **Rekisterinpitäjä**

Kuopion Energia Oy ja Kuopion Sähköverkko Oy

Postiosoite: PL 105, 70101 Kuopio

Käyntiosoite: Haapaniementie 30, 70100 Kuopio

e-mail: asiakaspalvelu@kuopionenergia.fi

Puh: 020 520 01

Verkkopalvelu: www.kuopionenergia.fi

Y-tunnus 2064700-4 ja 2654781-3

### **Rekisterin nimi**

Kuopion Energia -konsernin asiakasrekisteri

(Kuopion Energia Oy ja Kuopion Sähköverkko Oy)

### **Rekisterin pitämisen peruste**

Sopimukseen perustuvat velvollisuudet, kuten palvelujen tuottaminen, asiakassuhteen hoitaminen ja kehittäminen, sekä yhteystietojen käsitteleminen asiakasviestintää ja laskutusta varten.

### **Rekisterin käyttötarkoitus**

Rekisterin tietoja käytetään Kuopion Energia -konsernin nykyisten ja entisten asiakkaiden:

- asiakassuhteen hoitamiseen ja kehittämiseen
- Kuopion Energia -konsernin tuotteiden ja palveluiden ylläpitämiseen, tarjoamiseen, kehittämiseen ja toimittamiseen sekä tuotteisiin ja palveluihin liittyvien Kuopion Energia -konsernin sisäisten ja ulkoisten tehtävien hoitamiseen
- tuotteiden ja palveluiden markkinointiin ja etämyyntiin
- maksujen valvontaan ja perintään
- asiakaspalveluun saapuneiden puheluiden tallenteiden sisällön todentamiseen, asiakaspalveluhenkilöstön kouluttamiseen ja palvelutasotutkimuksiin
- profilointiin voimassaolevan lainsäädännön tai asiakkaan antaman suostumuksen mukaisesti

### **Rekisterin tietosisältö**

Rekisteriin kerätään laajimmillaan seuraavia tietoja:

#### **Asiakastiedot**

- nimi

- ikä tai syntymävuosi
- henkilötunnus
- puhelinnumero
- sähköpostiosoite
- katuosoite, postinumero ja -toimipaikka
- asiakkaan edustajan tai asiakkaan yhteyshenkilön nimi, henkilötunnus, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- asiakasnumero
- sopimustunnus
- sopimuksen viite
- liittymän tunnus
- kaupunginosa/kortteli/tontti
- sopimuksen alku- ja loppupäiväys
- sopimusasiakkaan ilmoittamat suoramarkkinointiluvat ja -kiellot

### **Käyttökohteen tiedot**

- käyttöpaikan tunnus
- käyttöpaikan katuosoite, postinumero ja -toimipaikka
- asumismuoto ja omistussuhde
- jakeluverkonhaltija
- sopimuksen alku- ja loppupäiväys
- sopimusasiakkaan tuote
- tuotteen hinta
- lämmitysratkaisu
- kulutustiedot
- Kuopion Energia -konsernin käyttökohteeseen toimittaman laitteen tiedot
- mittaustapa
- pääsulakkeen koko
- liittymän koko
- liittämiskohta
- jännitetaso
- liittymisjohdon pituus
- sopimuslämpöteho
- sopimusvesivirta
- sopimusrakennustilavuus
- tieto mahdollisesta pääsystä kiinteistön tekniseen tilaan
- mittauslaitteen paikannuskoordinaatit
- arkistotunnus
- mittauksen etusulakkeen koko
- käytön ajoitus
- sähkön kulutusarvio tai tiedot kulutuksesta

## **Laskutus ja maksuliikennetiedot**

- pankkitilinumero
- sopimuksen alku- ja loppupäiväys
- luottotiedot
- tuote
- hinta
- laskun summa
- eräpäivä
- suorituksen summa ja suorituspäivä
- laskutusrytmi
- laskutustapa
- tiedot maksuista

## **Muut tiedot**

- asiakaspalveluun saapuneiden puheluiden tallenteet
- asiakkaan tallentamat kohteen ja tapahtumien/tehtävien tiedot
- palvelujen käyttöön liittyvät tiedot
- lainsäädännön mukaiset lupa- ja kieltotiedot
- asiakkaiden tyytyväisyystiedot
- muut nykyisen tai aikaisemman asiakkaan suostumuksella tai valtuuttamana saadut tiedot, jotka ovat tarpeellisia hänen pyytämänsä palvelun toteuttamiseksi

## **Säännönmukaiset tietolähteet**

Tiedot saadaan säännönmukaisesti rekisteröidyltä itseltään tai muista lähteistä. Muista lähteistä kerättävien tietojen perusteena ovat esimerkiksi rekisteröidyn suostumus tai lakiin ja asetuksiin perustuvat syyt. Tietoja kerätään:

- rekisteröidyltä itseltään ja rekisterinpitäjän omasta toimesta
- asiakkailta saatujen tarjouspyyntöjen, tilausten, sopimusten tai muiden asiaan liittyvien kontaktien yhteydessä
- ulkopuolisista tietolähteistä, kuten:
  - Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä (YTJ)
  - Suomen Asiakastieto Oy
  - Fonecta Oy
  - Kilpailuttaja.fi (Energy Brokers Finland Oy)
  - Itella Asiakkuusmarkkinointi Oy

## **Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle**

Kuopion Energia -konsernin asiakasrekisteristä ei lähtökohtaisesti luovuteta tietoja konsernin ulkopuolelle muussa kuin energiemarkkinoiden ja lainsäädännön velvoittamissa tapauksissa. Voimassa olevan lainsäädännön edellyttämin tavoin tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille. Tietoja luovutetaan pyynnöstä myös asiakkaalle itselleen tai asiakkaan edustajalle (valtakirjalla).

Tietoja voidaan siirtää rekisterin käyttötarkoituksen mukaisesti Kuopion Energia -konsernin yhteistyökumppaneille, palveluntuottajille tai alihankkijoille.

Rekisterin tietoja ei siirretä Euroopan Unionin jäsenvaltioiden alueen tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

### **Rekisterin suojauksen periaatteet**

Asiakasrekisterin tiedot on suojattu teknisin ja organisatorisin toimenpitein. Tietojen suojaamisessa käytettäviä menetelmiä ovat mm. verkkoliikenteen segmentointi, käyttöoikeustasot ja tietojen salaus. Kuopion Energia -konserni edellyttää henkilöstöltään ja yhteistyökumppaneiltaan sitoutumista asiakastietojen salassapitoon.

### **Tarkastus-, kiello- ja korjausoikeus**

Rekisteröidyllä on EU:n yleisen tietosuojasetuksen (EU) 2016/679 mukaisesti oikeus tarkastaa häntä koskevat tiedot ja vaatia virheellisen tiedon korjaamista rekisterissä. Rekisteröidyllä on myös oikeus kieltää Kuopion Energia -konsernia milloin tahansa käsittelemästä häntä koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta varten.

Tarkastus- ja oikaisupyynnöt sekä ilmoitus kiello-oikeuden käyttämisestä tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteeseen Kuopion Energia Oy, Asiakaspalvelu, PL 105, 70101 Kuopio tai sähköpostilla osoitteeseen asiakaspalvelu@kuopionenergia.fi. Tarkastuspyyntö voidaan tehdä myös henkilökohtaisesti rekisterinpitäjän luona. Todennamme henkilöllisyyden sähköisellä allekirjoituksella.

### **Tietojen poistaminen**

- sopimusperusteiset tiedot poistetaan asiakasrekisteristä 10 vuoden kuluttua sopimuksen päättymisestä.
- suoramarkkinointirekisteristä tiedot poistetaan yhden vuoden kuluttua käsittelyhetkestä.
- laskutukseen ja mittaustietoihin perustuvia tietoja säilytetään 10 vuotta. Tallenteita säilytetään yhden vuoden ajan.
- kaikkia suoramarkkinointipuhelutallenteita, asiakaspalvelun tallenteita, vikailmoituksia, sopimukseen johtavien puheluiden tallenteita ja muita puheluiden tallenteita säilytetään yhden vuoden ajan puheluhetkestä.