

## Tampereen Sähkölaitos Oy:n yleiset tietosuojakäytännöt 27.10.2020

### Kuka tietojasi kerää?

Rekisterinpitäjä on Tampereen Sähkölaitos Oy (y-tunnus 0153791-8).

Rekisteriasioissa yhteyshenkilönä toimii:  
Marianne Toivonen, asianhallintasuunnittelija

Tampereen Sähkölaitos Oy  
Osoite: Voimakatu 17  
Puhelin: 020 630 3001  
Sähköposti: etunimi.sukunimi@sahkolaitos.fi

### Kuinka tietojasi kerätään?

Pääasiallisesti keräämme henkilötietoja rekisteröidyltä itseltään puhelimitse, kasvotusten, sähköpostitse ja/tai lomakkeella internetsivuillamme. Keräämme tietoja myös eri tapahtumissa lomakkeilla. Vastaanotamme henkilötietoja myös muilta sähkömarkkinaosapuolilta.

### Tietojenkäsittelyn käyttötarkoitus

Tampereen Sähkölaitoksella henkilötietoja käsitellään tarkoituksissa, jotka liittyvät rekisterinpitäjän ja rekisteröidyn välisen asiakassuhteen luomiseen, hoitamiseen ja ylläpitoon. Tämän mukaisesti henkilötietoja käsitellään rekisterinpitäjän tarjoamien tuotteiden ja palveluiden markkinointiin, myyntiin, hallintaan, toteutukseen ja laskutukseen sekä tuotteiden ja palveluiden kehittämiseen. Palveluiden kehittämisellä tarkoitetaan asiakkaiden tunnistamista, uusien kokonaispalveluiden kehittäminen ja asiakaspalautteiden käsitteleminen palveluiden kehittämiseksi. Näiden lisäksi keräämme joitain tietoja kuten verkkokäyttäjätietojä palveluidemme käytön mahdollistamiseksi.

Rekisterinpitäjä käsittelee tietoja itse sekä hyödyntää henkilötietojen käsittelyssä rekisterinpitäjän puolesta ja lukuun toimivia alihankkijoita.

### Mitä tietoja kerätään?

Henkilöasiakkaistamme keräämme henkilön tunnistamiseen liittyvän tiedon kuten esimerkiksi;

- Etunimi, sukunimi, henkilötunnus, osoite, puhelinnumero, sähköpostiosoite, sekä verkkokäyttäjätiedot (evästeet) ja IP-osoite.

Yritysassiakkastamme keräämme yhteyshenkilön henkilötietojen lisäksi;

- yrityksen nimen, osoitteen ja Y-tunnuksen.

Vieraillessasi toimipaikoissamme (Ratina) vierailusi todennäköisesti tallentuu myös videotallenteelle. Soittaessasi asiakaspalveluumme tallennamme keskustelun asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi.

Lisäksi käsitellään palvelu- ja tuotekohtaista tietoa kuten energiankulutuksen mittausdata ja

laskutustiedot. Edellämainittuja tietoja käytetään myös analysointitarkoituksiin, jotta rekisterinpitäjä voi paremmin kehittää ja kohdentaa palveluitaan.

### **Automaattinen tietojenkeruu ja tietojenkäsittely**

Henkilötietoja kerätään ja käsitellään automaattisesti, kun henkilö vierailee Tampereen Sähkölaitoksen julkisilla internetsivuilla ja/tai käymme keskustelua sosiaalisen median, chat-palvelun tai sähköpostin välityksellä. Tällaisia tietoja ovat:

IP-osoite: Tietokoneellasi on internetiä käyttäessäsi tietty osoite, jonka välillä tietoa vaihdetaan tietokoneesi ja yhteyttä otettavan palvelimen välillä. Sähkölaitoksen internetsivuilla käydessäsi IP-osoitteesi ja selaamasi tiedot tallentuvat Sähkölaitoksen palvelimille.

Henkilötietoja ei käsitellä automaattisen päätöksenteon keinoin. Rekisterin tietoja käytetään automatisoituun tietojenkäsittelyyn, mutta ilman automatisoituja yksittäispäätöksiä. Henkilötietoja käytetään profilointiin, jonka avulla pyritään kehittämään tuotteita ja palveluita, jolloin ne olisivat houkuttelevampia ja niitä pystyttäisiin kohdentamaan paremmin. Arvioiden mukaan profiloinnista ei aiheudu rekisteröidylle riskejä.

### **Tietojen siirto ja luovutus**

Tampereen Sähkölaitos ei siirrä eikä luovuta rekisteröityjen henkilötietoja EU/ETA-alueiden ulkopuolelle.

### **Tietojen säilytys**

Tampereen Sähkölaitoksella on määritetty elinkaari ja hallinnan helpottamiseksi on laadittu erillinen hallintasuunnitelma, joka on ohjeistettu koko henkilöstölle. Henkilötietojen elinkaareen vaikuttaa lainsäädäntö ja organisaation itse määrittämät tarpeet.

### **Tietojen suojaaminen**

Asiakastietoja saa käsitellä vain henkilöstö, jotka tarvitsevat tietoja työtehtävien hoidollisista syistä. Tiedot ovat suojattu teknisin ja organisatoristen menetelmin oikeudettomalta käytöltä. Kaikki henkilötietojen käsittelijät ovat koulutettu käsittelyn turvaamiseksi tietosuojan huolehtimisesta ja ylläpitämisestä asianmukaisella laajuudella.

Huoltovarmuuskriittisenä organisaationa Tampereen Sähkölaitos on huolehtinut teknisistä tietoturvakontroleista (palomuurit, verkonvalvonta, tiedon salaus, käyttövaltuudet ja sertifikaatit) asianmukaisesti. Tiedoista otetaan säännöllisesti varmuuskopioita eri formaatteihin, joita säilytetään asianmukaisesti ja organisaation määrittelemän ajan eri sijainneissa. Fyysisiä kappaleita suojataan asianmukaisin pääsynhallinnan kontrollien avulla.

### **Rekisteröidyn oikeudet**

Tarkastusoikeus: Rekisteröidyllä on oikeus saada tietää mitä henkilötietoja hänestä on tallennettu ja tarvittaessa oikaista ja/tai täydentää tietoja. Tarkastusoikeutta käyttäessään rekisteröidyn tulee varautua siihen, että hänet tunnustetaan käyttämällä esimerkiksi viranomaisen hyväksymää virallista henkilöllisyystodistusta.

**Vastustamisoikeus:** Rekisteröity voi vastustaa henkilötietojen käsittelyä, jos hän kokee, että hänen henkilötietojaan on käsitelty vastoin oikeusperusteita ja/tai käytetty väärin tarkoituksiin.

**Valitusoikeus:** Rekisteröity voi myös valittaa tietojenkäsittelystä tietosuojavaltuutetulle, mikäli hän kokee, että tietoja on käsitelty väärin perustein ja/tai vastoin niiden määriteltyä käyttötarkoitusta.

**Suoramarkkinointikielto:** Rekisteröity voi kieltää Tampereen Sähkölaitosta käyttämästä henkilötietojaan suoramarkkinointiin lähettämällä sähköpostia osoitteeseen [asiakaspalvelu@sahkolaitos.fi](mailto:asiakaspalvelu@sahkolaitos.fi).

**Oikeus poistaa tiedot:** Rekisteröity voi pyytää Tampereen Sähkölaitosta poistamaan häntä koskevat tiedot. Tällöin Tampereen Sähkölaitos poistaa tiedot, mikäli niiden säilyttämiseksi ei ole oikeusperusteita.

Tampereen Sähkölaitoksen konsernin asiakkaat voivat halutessaan käyttää oikeuksiaan milloin tahansa. Tampereen Sähkölaitos Oy varmistaa jokaisen rekisteröidyn henkilöllisyyden. Mikäli rekisteröity käyttää oikeuksiaan useammin kuin kerran vuodessa, oikeuden toteuttamiseksi peritään hallinnollinen maksu. Helpoin tapa asioida oikeuksien toteutumiseksi liittyvissä asioissa on asioida Ratinan toimipisteessä, jonka yhteystiedot ovat tietosuojaselosteen ensimmäisellä sivulla.