Kaukolämmön asiakasrekisterin seloste

päivitetty 29.10.2026

1. Rekisterin nimi

Kaukolämmön asiakasrekisteri

2. Rekisterinpitäjä

Nurmijärven Sähkö Oy
Kauppanummentie 1, 01900 Nurmijärvi
Y-tunnus 0911384-5
vaihde +358 9 878 071

3. Yhteystiedot tietosuoja-asioissa

Nurmijärven Sähkö Oy / tietosuoja
Kauppanummentie 1, 01900 Nurmijärvi
asiakaspalvelu@nurmijarvensahko.fi
vaihde +358 9 878 071

Rekisteröityjen oikeuksia koskevan pyynnön voit tehdä myös Kauppanummentien toimipisteessämme.

4. Rekisterin käyttötarkoitus ja käsittelyn perusteet

Sähkön siirtoasiakkaiden tietojen käsittelyn perusteena ovat rekisterinpitäjän energiatehokkuuslakiin liittyvät ja muut lakisääteiset velvollisuudet; osapuolten välisten sopimusten ja tilausten täyttäminen ja niitä edeltävien toimenpiteiden toteuttaminen asiakkaan pyynnöstä, sekä rekisterinpitäjän ja kolmansien osapuolten oikeutetut edut, esimerkiksi:

- asiakassuhteen hoitaminen, hallinta, ylläpito ja kehittäminen, laskutus sekä maksujen valvonta ja perintä
- rekisterinpitäjän ja sen yhteistyökumppaneiden palveluiden toteuttaminen, ylläpitäminen, kehittäminen ja laadun varmentaminen
- kirjeitse, puhelimella, sähköpostilla, tekstiviestillä tai muilla sähköisillä välineillä tapahtuva rekisterinpitäjän ja sen yhteistyökumppaneiden asiakasviestintä, tiedottaminen, markkina-, mielipide- ja asiakastyytyväisyystutkimukset, suoramarkkinointi sekä mainonnan kohdentaminen ja esittäminen rekisterinpitäjän omissa ja muiden tahojen Internet- ja mobiilipalveluissa sekä muu yhteydenpito asiakkaan kanssa
- edellä mainittujen käyttötarkoitusten edellyttämä palvelujen käytön, asiakkaiden ja asiakassuhteiden analysointi ja profilointi
- petosten, väärinkäytösten, tietosuoja- ja turvaloukkausten, valvonta ja ehkäiseminen
- muut vastaavat asiakassuhteen hoitamiseen liittyvät tarkoitukset ja tehtävät

Asiakastietoja voidaan käsitellä myös muihin tarkoituksiin, joihin asiakas on antanut suostumuksen.

5. Rekisterin tietosisältö

Rekisteriin tallennetaan käyttötarkoituksen kannalta tarpeelliset tiedot. Rekisteri voi sisältää seuraavia tietoja asiakkaista:

- perustiedot esimerkiksi nimet, kuluttaja-asiakkaan henkilötunnus, äidinkieli, asiointikieli, ikä, sukupuoli, ammatti tai nimike, toimitus-, laskutus- ja sähkön käyttöpaikkojen osoitteet sekä muut yhteystiedot
- yritysasiakkaiden yhteyshenkilöitä koskevat perustiedot (kuten tiedot työnantajasta, tehtävästä ja asemasta)
- sopimuksia, tilauksia, toimitusta, laskutusta, maksamista, perintää koskevat tiedot, asiakkaan tunnistamiseen tarpeelliset tiedot ja käyttäjätunnisteet sekä muut vastaavat asiointitiedot
- asiakkaalle toimitettavaa palvelua koskevat käyttöpaikan tekniset ja muut tiedot sekä palvelun käyttöön ja sen ennustamiseen vaikuttavat tiedot, kuten kotitalouden jäseniä, rakennusta ja huoneistoa koskevat tiedot sekä toteutuneet palvelujen käyttö- ja kulutustiedot
- tiedot yhteydenpidosta asiakkaan kanssa, esim. asiakasviestintä, palautteet, puhelutallenteet, ja markkinointitoimet

- rekisterinpitäjän uutiskirjeiden, verkkopalvelujen sekä mobiilisovellusten ja mainonnan käyttötiedot, esim. selailuhistoria sekä asiakkaan päätelaitteen IP-osoite ja muut tekniset tiedot
- asiakkaan ilmoittamat suoramarkkinointikiellot, sähköistä suoramarkkinointia koskevat suostumukset, muut kiellot, rajoitukset ja suostumukset
- analysointiin ja profilointiin tarvittavat muut tiedot ja niiden tulokset
- mahdolliset muut rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot

Kun otat asiakaspalveluumme yhteyttä puhelimitse, tallennamme puhelut asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi sekä asiakassuhteen hoitoa varten (kuten reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden käsittelemiseksi). Asiakkuuteen liittyviä tietoja ovat lisäksi muut yhteydenpitoon liittyvät tiedot esimerkiksi sähköiset asiointilomakkeet ja chat-viestit. Käsittelyn oikeudellinen peruste on oikeutettu etumme (yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan f alakohta), joka perustuu yllä mainittuihin tietojen käsittelytarkoituksiin. Tietojen käsittely on tarpeen, jotta voimme käsitellä ja vastata asiakaspalveluumme saamiimme yhteydenottoihin, palautteisiin ja reklamaatioihin sekä kehittää omaa toimintaamme.

Osana asiakaspalvelun kehittämistä hyödynnämme tekoälytyökaluja yhteydenottojen käsittelyssä. Tekoälyä käytetään esimerkiksi puheluista ja keskusteluista muodostettavien transkriptioiden laatimiseen, asiakasyhteydenoton tiivistämiseen ja luokitteluun sekä tarvittavien henkilötietojen kirjaamiseen asiakastietojärjestelmään. Tekoäly toimii asiakaspalvelijan tukena, mutta asiakaspalvelija tarkastaa aina tekoälyn tuottamat yhteenvedot, tiedot ja luokitukset ennen niiden tallentamista tai käyttöä asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelija tekee lopulliset päätökset käsittelystä. Tekoälyn käyttö perustuu oikeutettuun etuumme tehostaa palveluprosesseja ja varmistaa laadukas asiakaskokemus.

6. Säännönmukaiset tietolähteet

Asiakasrekisterin tietoja ja niiden muutoksia saadaan ja ylläpidetään asiakkaalta itseltään tarjouspyyntöjen, tilausten, sopimusten tai muiden asiakassuhteeseen liittyvien kontaktien yhteydessä tai rekisterinpitäjän verkkopalvelussa. Tietoja kerätään palvelujen käytön yhteydessä sekä uutiskirjeiden, sekä verkko- ja mobiilipalvelujen käytön yhteydessä evästeitä ja vastaavia käytön seurantatekniikoita käyttäen.

Rekisterinpitäjä voi kerätä tietoja muilta energiamarkkinoiden osapuolilta sähkömarkkinalain ja sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen mukaisesti tai rekisterin käyttötarkoitusten toteuttamiseksi tai asiakkaan suostumuksella. Asiakkaan tietoja voidaan, hankkia, tarkistaa ja ylläpitää luottotietorekistereistä, Väestörekisterikeskuksen, muiden viranomaisten, Postin sekä rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneiden ja muiden luotettavien tahojen rekistereistä, kun se on tarpeellista rekisterin käyttötarkoitusten kannalta tai kun asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

7. Säännönmukaiset tietojen luovutukset ja tietojen siirto

Sähkön kulutus- ja muita sähkömarkkinalaissa säädettyjä tietoja koskee sähkömarkkinalainsäädännössä säädetty salassapitovelvollisuus. Rekisterinpitäjä voi luovuttaa sanottuja tietoja rekisterinpitäjän konserniyhtiöille, viranomaisille ja sähkömarkkinoiden osapuolille ja muille tahoille vain lainsäädännön sallimissa ja edellyttämissä tilanteissa ja sähkömarkkinoiden tiedonvaihdon sääntöjen perusteella tai asiakkaan suostumuksella. Muita tietoja rekisterinpitäjä voi luovuttaa rekisterinpitäjän yhteistyökumppaneille ja muille tahoille, kun se on tarpeellista rekisterin käyttötarkoitusten toteuttamiseksi, esimerkiksi asiakkaan rekisterinpitäjältä tilaamien kolmannen osapuolen palvelujen täyttämiseksi tai, kun asiakas on antanut siihen suostumuksensa.

Maksamattomien laskujen perintätoimenpiteitä varten voidaan yksittäisiä tietoja luovuttaa perintätoimia suorittavalle perintätoimistolle.

Käytämme seuraavien palvelujen osalta henkilötietojen käsittelyyn palveluntarjoajia:

- asiakastietojen ylläpito ja laskutus, asiakkuusviestintä, puhelutallenteet ja chat
- Online-palvelun ylläpito

- uutiskirjeen lähetyslistojen ylläpito ja uutiskirjeen lähettäminen
- asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttaminen
- tilaisuuksiin osallistujien tietojen ylläpito ja käsittely.

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

Rekisterinpitäjä käyttää tietojenkäsittelytehtävien operatiivisessa, kaupallisessa tai teknisessä toteuttamisessa alihankkijoita tietosuojalainsäädännön sallimassa laajuudessa. Sitä varten rekisterin tietoja voidaan siirtää käsiteltäväksi myös EU-/ETA:n alueen ulkopuolisessa maassa. Ellei Euroopan komissio ole vahvistanut, että käsittelymaan tietosuojan taso on hyväksyttävä, rekisterinpitäjä tekee alihankkijoiden kanssa kirjalliset sopimukset Euroopan komission hyväksymillä vakiosopimusehdoilla, joilla varmistetaan asianmukainen tietosuoja.

8. Rekisterin suojauksen periaatteet ja tietojen säilytys

Rekisterin on käyttöoikeus vain niillä rekisterinpitäjän palveluksessa olevilla henkilöillä, jotka tarvitsevat tietoja tehtävissään. Rekisterin käyttö edellyttää käyttäjäkohtaista käyttäjätunnusta ja salasanaa. Rekisterin käyttöoikeus päättyy henkilön siirtyessä pois niistä tehtävistä, joita varten hänelle on myönnetty käyttöoikeus. Rekisterin tiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti. Rekisteri on suojattu luvatonta käyttöä vastaan myös palomuuri- ja muilla tietoturvaohjelmistoilla. Manuaalisesti käsiteltävät asiakastiedot säilytetään lukituissa ja paloturvallisissa säilytystiloissa.

Kun asiakassuhde ja siihen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat päättyneet, rekisterinpitäjä voi säilyttää anonymisoidut asiakastiedot, joita ei voida yhdistää asiakkaaseen, hävittää tiedot tai siirtää lain sallimat tiedot rekisterinpitäjän markkinointirekisteriin.

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. Nurmijärven Sähköllä on energiasektorin lainsäädännön perusteella velvollisuus kerätä ja säilyttää asiakkaan henkilötietoja (tiedot sopimuksesta ja asiakassuhteesta) asiakassuhteen ajan ja 10 vuotta asiakassuhteen päättymisestä. Puhelutallenteita säilytetään 24 kuukautta. Huolehdimme sellaisista kohtuullisista toimenpiteistä, joilla varmistetaan, ettemme säilytä rekisteröidyistä rekisterissä käsittelyn tarkoituksiin nähden yhteensopimattomia, vanhentuneita tai virheellisiä henkilötietoja.

9. Oikeutesi rekisteröitynä tietojesi käsittelyyn liittyen

Rekisteröityjen oikeuksia koskevan pyynnön, kuten tietopyynnön, voit tehdä kohdassa 3 mainittujen kanavien kautta. Online-palvelussamme voit myös itse tarkastella tietojasi. Tarvittaessa voimme pyytää sinua täsmentämään pyyntöä. Huomioi, että tietoturvasyistä meidän on varmistettava pyynnön tekijän henkilöllisyys ennen pyynnön täyttämistä, jolloin voimme tarvittaessa vaatia lisätietoja tai rekisteröityä todistamaan henkilöllisyytensä esim. henkilöllisyystodistuksella.

Rekisteröitynä sinulla on seuraavat tietosuoja-asetuksen mukaiset henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet:

Oikeus saada tietoa henkilötietojesi käsittelystä ja tarkastaa sinua koskevat henkilötiedot

Sinulla on oikeus tarkastaa sinusta kerätyt henkilötiedot veloituksetta kerran vuodessa. Jos lähetät tietopyynnön useammin kuin kerran vuodessa, voimme periä siitä korvauksen, joka kattaa tietopyynnöistä aiheutuvat kohtuulliset ja välittömät kustannukset.

Sinulla on oikeus saada tietoa henkilötietojesi käsittelystä. Pyrimme kuvauksilla tietosuojakäytännöistämme, kuten tietosuojaselosteilla antamaan kattavan kuvan henkilötietojen käsittelystä toiminnassamme. Lisäksi sinulla on aina oikeus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä henkilötietojesi käsittelystä.

Oikeus henkilötietojen oikaisuun

Mikäli sinua koskevat henkilötietomme ovat virheellisiä, sinulla on oikeus vaatia virheellisten tietojen oikaisemista. Jos korjaamme henkilötietoja pyyntösi perusteella, ilmoitamme tietosuoja-asetuksen mukaisesti mahdollisuuksien mukaan oikaisusta myös kaikille niille tahoille, joille virheellisiä tietoja on aikaisemmin luovutettu.

Oikeus henkilötietojen poistamiseen

Voit pyytää henkilötietojesi poistamista tietosuoja-asetuksen mukaisesti esim. jos tietojasi on käytetty laittomasti tai tietoja ei enää tarvita. Tietojen poisto-oikeutta ei kuitenkaan ole esim. jos tietojen käsittely perustuu lakiin tai tietoja tarvitaan oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Rekisterinpitäjä voi kieltäytyä toteuttamasta poistoa laissa säädetyin perustein.

Oikeus peruuttaa suostumus ja kieltää suoramarkkinointi

Voit milloin tahansa peruuttaa sähköiseen suoramarkkinointiin ja muihin tarkoituksiin antamasi suostumukset ilmoittamalla peruutuksesta kohdassa 3 mainitulla tavalla. Luvan sähköiseen suoramarkkinointiin voit myös peruuttaa käyttämällä suoramarkkinointiviestissä olevaa linkkiä peruutuksen tekemiseen. Suostumuksen peruuttamisella ei ole vaikutusta ennen peruutusta tehtyyn tietojenkäsittelyn laillisuuteen. Voit lisäksi kieltää tietojesi käyttämisen suoramarkkinointiin (sitä koskeva profilointi mukaan lukien).

Oikeus vastustaa henkilötietojen käsittelyä

Erityisistä henkilökohtaisista tilanteeseesi liittyvistä syistä sinulla on oikeus myös vastustaa henkilötietoihisi kohdistuvia käsittelytoimia. Pyynnön yhteydessä sinun tulee yksilöidä erityinen tilanne, jonka perusteella käsittelyä vastustetaan. Tällöin emme saa enää käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää sinun etusi, oikeutesi ja vapautesi, tai jos tietojen käsittely on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Voimme kieltäytyä toteuttamasta vastustamista koskevan pyynnön laissa säädetyin perustein. Suoramarkkinoinnin voi kieltää aina ilman perustetta.

Oikeus henkilötietojen käsittelyn rajoittamiseen

Mikäli katsot, että käsittelemme henkilötietojasi esim. lainvastaisesti, ne ovat virheellisiä tai olet vastustanut tietojesi käsittelyä, voit pyytää meitä rajoittamaan henkilötietojesi käsittelyä tietosuoja-asetuksen mukaisesti. Tällöin voimme käsitellä tietoja vain rajatuissa tilanteissa, kuten sinun suostumuksellasi, oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi, yleisen edun vuoksi tai toisen henkilön suojaamiseksi. Tietojen rajoitustilanteessa ilmoitamme lain mukaisesti mahdollisuuksien mukaan rajoituksesta kaikille niille, joille tietoja on aikaisemmin luovutettu.

Oikeus siirtää henkilötiedot toiselle rekisterinpitäjälle

Sinulla on oikeus saada meille itse toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä halutessasi siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle, mikäli se on teknisesti mahdollista. Pyynnön voi kohdistaa ainoastaan henkilötietoihin, joita käsitellään automaattisesti ja joiden käsittely perustuu joko suostumukseesi tai sopimukseen. Tietojen siirto ei saa vaikuttaa haitallisesti kolmansien osapuolten oikeuksiin ja vapauksiin.

Oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä valvontaviranomaiselle

Sinulla on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle erityisesti siinä EU-jäsenvaltiossa, jossa vakinainen asuinpaikkasi tai työpaikkasi on taikka jossa väitetty rikkominen on tapahtunut, jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan, tietosuojalainsäädäntöä. Suomessa valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto (PL 800, 00531 Helsinki, sähköposti: tietosuoja@om.fi). Tietosuojavaltuutetun toimistosta saat myös lisää tietoa henkilötietojen käsittelyyn ja oikeuksiisi liittyvistä asioista.