

Turun Vesihuolto Oy:n asiakasrekisterin tietosuojaseloste

Turun Vesihuolto Oy (jäljempänä ”Yhtiö”) on sitoutunut huolehtimaan sen hallussa olevien henkilötietojen luottamuksellisuudesta ja tietosuojasta. Tämä tietosuojaseloste soveltuu henkilötietoihin, joita keräämme asiakasrekisteriimme (jäljempänä ”Rekisteri”) liittyen. Tässä tietosuojaselosteessa kuvataan keräämiämme henkilötietoja ja niiden käsittelyä.

Tietosuojaselostetta voidaan päivittää esimerkiksi lainsäädännön muuttuessa. Mahdollisista muutoksista ja niiden vaikutuksista pyritään ilmoittamaan hyvissä ajoin etukäteen. Tämä tietosuojaseloste on viimeksi päivitetty 10.7.2026.

1 Rekisterinpitäjä

Nimi: Turun Vesihuolto Oy

Osoite: Teollisuuskatu 46
20520 Turku

Puhelin: 02 263 32292

Y-tunnus: 1028215-2

2 Henkilötietojen käsittelyn peruste ja käyttötarkoitukset

Henkilötietoja käsitellään seuraavia tarkoituksia varten:

- vesihuoltopalvelujen tuottaminen ja toimittaminen;
- liittymis-, käyttö- ja muiden sopimusten tekeminen, hallinnointi ja täytäntöönpano;
- asiakassuhteen hoitaminen, ylläpito ja asiakasviestintä;
- laskutus, maksujen valvonta, perintä ja hyvitysten käsittely;
- vikailmoitusten, häiriötiedotteiden ja hätäviestien välittäminen;
- reklamaatioiden, korvausasioiden ja muiden yhteydenottojen käsittely;
- palveluiden kehittäminen ja asiakastyytyväisyyden seuranta;
- lakisääteisten velvoitteiden täyttäminen.

Henkilötietojen käsittely perustuu seuraaviin GDPR:n mukaisiin käsittelyperusteisiin:

- sopimuksen täytäntöönpano tai sopimuksen tekemistä edeltävät toimenpiteet;
- rekisterinpitäjän lakisääteiset velvoitteet;
- rekisterinpitäjän oikeutettu etu asiakassuhteen ylläpitämisessä, palvelujen kehittämisessä sekä asiakasviestinnässä;
- erikseen annettu suostumus silloin, kun käsittely perustuu suostumukseen.

Henkilötietoja ei käytetä tässä selosteessa kuvattujen käyttötarkoitusten kanssa yhteensopimattomiin tarkoituksiin.

3 Rekisteröityjen ryhmät

Rekisterissä käsitellään asiakkaiden, yritysasiakkaiden edustajien sekä viranomaisten yhteyshenkilöiden henkilötietoja.

4 Käsiteltävät tiedot

Rekisterissä käsitellään seuraavia henkilötietoja:

- Asiakkaiden osalta nimi, osoitetiedot, puhelinnumero, sähköpostiosoite, henkilötunnus; kielikoodi (suomi/ruotsi)
- Henkilötunnusta käsitellään ainoastaan silloin, kun se on tarpeen asiakkaan luotettavaa yksilöintiä, sopimussuhteen hallinnointia, laskutusta, perintää tai rekisterinpitäjän lakisääteisten velvoitteiden täyttämistä varten.
- yritysasiakkaiden yhteyshenkilöiden osalta yritys, asema yrityksessä, sähköpostiosoite ja puhelinnumero;
- Lisäksi Rekisterissä käsitellään tapauskohtaisesti seuraavia asiakkaaseen liitettäviä tietoja: vanhat liittymismaksuperusteet, vesimittari- ja tonttijohtotiedot, liittymismaksu, vedenkulutustiedot, kiinteistötiedot sekä muita vastaavia asiakkuuden hoitamisen ja ylläpitämisen kannalta tarvittavia tietoja

5 Tietolähteet

Rekisteriin kuuluvia henkilötietoja saadaan seuraavasti lähteistä: ensisijaisesti rekisteröidyiltä itseltään (esim. liittymissopimuksen solmimisen yhteydessä, mittarinlukukortista saadut henkilötiedot, yhteydenottopyynnot verkkosivujemme kautta) ja yrityksen ja Yhtiön välisistä asiakassopimuksista. Lisäksi tietoja saadaan Digi- ja väestötietovirastolta sekä muilta asiakassuhteen hoitamiseen liittyviltä yhteistyökumppaneilta tai palveluista (esim. kiinteistö- ja rakennusrekisteri).

6 Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot kolmansille osapuolille

Yhtiö voi käyttää tässä asiakirjassa mainittujen henkilötietojen käsittelyssä ulkoisia käsittelijöitä ja voi luovuttaa tietoja tässä tarkoituksessa yhteistyökumppaneilleen, jotka käsittelevät tietoja toimeksiannosta Yhtiön lukuun ja ohjeiden mukaisesti.

Ulkoiset käsittelijät voivat käsitellä henkilötietoja vain Yhtiön lukuun suoritettavia asiakassuhteen hoitamiseen tai ylläpitoon liittyviä tehtäviä varten.

Henkilötietoja voidaan luovuttaa lisäksi toimivaltaiselle viranomaiselle henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön mukaisesti.

Yhtiön asiakasrekistereihin sisältyviä henkilötietoja luovutetaan tarpeen vaatiessa ulkopuolisille henkilöille ja organisaatioille seuraavasti:

- kun yhteistyökumppanimme käsittelevät toimeksiannostamme henkilötietoja puolestamme ja ohjeidemme mukaisesti,
- erillisestä vaatimuksesta rekisterissä olevia tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille voimassa olevan lainsäädännön sallimissa ja velvoittavissa rajoissa,
- palautteen tai korvaus- ym. vaatimuksen välittämiseksi niille tahoille, jotka vastaavat palautteeseen liittyvien korjaustöiden tekemisestä tai vaatimuksen käsittelystä,
- puolesta-asioinnin edellyttämät tiedot puolesta-asiointiin oikeutetulle taholle,
- tutkimusten toteuttamiseksi lukuumme.

7 Henkilötietojen siirrot EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Lähtökohtana on, ettei henkilötietoja siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.

Mikäli kuitenkin henkilötietoja joudutaan siirtämään EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle sijoittautuneelle yhteistyökumppanille, huolehditaan asianmukaisista suojatoimista rekisteröityjen oikeuksien ja vapauksien varmistamiseksi kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön ja viranomaissuositusten mukaisesti.

8 Henkilötietojen säilyttämisen määraajat

Henkilötietoja säilytetään rekisterissä niin kauan kuin se henkilötietojen käyttötarkoituksen, rekisterinpitäjän toiminnallisten tarpeiden, rekisterinpitäjää sitovien velvoitteiden tai lainsäädännön velvoitteiden vuoksi on tarpeellista.

Kiinteistön liittymissopimukseen tai muuhun kiinteistön liittämiseen laitoksen verkostoon liittyviä henkilötietoja säilytetään siihen asti, kunnes vesihuoltopalvelun tarve kiinteistöltä lakkaa kokonaan ja kiinteistöllä olevat rakennukset puretaan. Muilta osin henkilötietoja säilytetään enintään 10 vuotta sopimuksen päättymisestä lukien.

Laskutukseen, perintään, hyvityksiin ja vahingonkorvauksiin liittyviä henkilötietoja säilytetään enintään 10 vuotta tapahtumavuoden päättymisestä lukien.

Henkilötietoja voidaan joutua säilyttämään edellä mainittua kauemmin, mikäli sovellettava lainsäädäntö tai sitovat sopimusvelvoitteet kolmansia osapuolia kohtaan edellyttävät pidempää säilytysaikaa.

Tiedot, joita tarvitaan vain väliaikaista tarkoitusta varten, poistetaan kohtuullisessa ajassa sen jälkeen, kun tarve on poistunut.

9 Rekisterin suojauksen periaatteet

Rekisterissä olevat henkilötiedot ovat luottamuksellisia. Niitä saavat käsitellä vain ne henkilöt, joilla on työtehtävien tai sopimuksen perusteella tarve käsitellä henkilötietoja. Manuaalista aineistoa säilytetään tilassa, jonne on pääsy vain niillä henkilöillä, jotka tarvitsevat aineistoa työ-

tehtävien hoitamista varten. Digitaalisesti käsiteltävät henkilötiedot on suojattu ja tallennettu tietoturvallisesti tietojärjestelmiin, joihin on rajattu pääsy vain sellaisilla henkilöillä, jotka tarvitsevat kyseisiä tietoja työtehtäviensä hoitamiseksi. Kyseisillä henkilöillä on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Henkilötietoja käsittelevät henkilöt ovat veloitettuja salassapitoon eikä tietoja saa paljastaa ulkopuolisille. Tietojärjestelmien tietoturvallisuutta testataan säännöllisesti.

Rekisterinpitäjä huolehtii aina rekisteröityjen tietojen asianmukaisesta käsittelystä ja siitä, että käsittelijät ovat saattaneet voimaan asianmukaiset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet, jotta tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja riittävällä tietoturvan tasolla. Rekisterinpitäjän ja ulkoisen käsittelijän välillä on tehty henkilötietojen käsittelysopimus.

10 Automaattinen päätöksenteko

Henkilötietoja ei käsitellä automaattiseen päätöksentekoon.

11 Rekisteröidyn henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Rekisteröidyllä on oikeus soveltuvan tietosuojalainsäädännön mukaisesti milloin tahansa:

- saada tieto henkilötietojen käsittelystä;
- saada pääsy omiin tietoihin ja tarkastaa itse koskevat käsiteltävät henkilötiedot;
- vaatia epätarkan ja virheellisen henkilötiedon oikaisua ja tietojen täydentämistä;
- vaatia henkilötietojen poistamista;
- vastustaa henkilötietojen käsittelyä henkilökohtaiseen erityiseen tilanteeseen liittyvällä perusteella siltä osin kuin henkilötietojen käsittelyperusteena on Yhtiön oikeutettu etu;
- saada henkilötiedot koneluettavassa muodossa ja siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle edellyttäen, että rekisteröity on itse toimittanut kyseiset henkilötiedot rekisterinpitäjälle, käsittelemme kyseisiä henkilötietoja sopimuksen perusteella ja käsittely suoritetaan automaattisesti; sekä
- vaatia henkilötietojen käsittelyn rajoittamista.

Rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseen liittyvät pyynnöt tulee lähettää kirjallisesti ja allekirjoitettuna osoitteella:

Turun Vesihuolto Oy / Tietosuoja-asiat**Teollisuuskatu 46****20520 Turku**tai sähköpostitse osoitteella tietosuoja@turunvesihuolto.fi.

Rekisterinpitäjä voi pyytää tarkentamaan pyyntöä kirjallisesti ja varmentamaan henkilöllisyyden ennen pyynnön käsittelyä. Pynnön toteuttamisesta voidaan kieltäytyä sovellettavassa laissa säädetyllä perusteella.

Mikäli rekisteröidyn mielestä henkilötietojen käsittely ei ole ollut asianmukaista, hänellä on oikeus kääntyä asiassa tietosuojavaltuutetun puoleen. Tietosuojavaltuutetun yhteystiedot löytyvät tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta <https://tietosuoja.fi/fi/yhteystiedot>

12 Tietoa evästeistä

“Eväste” on yleisesti käytetty pieni tekstitiedosto, jonka internetiselain tallentaa tietokoneellesi tai muulle päätelaitteellesi, kun vieraillet verkkosivulla. Selain lähettää tiedon vierailustasi takaisin verkkosivulle, kun vieraillet siellä uudestaan. Kaikki nykyaikaiset verkkosivut käyttävät evästeitä tarjotakseen sinulle personoidumman selainkokemuksen.

Kukin eväste on erikseen asetettu kullekin päätelaitteellesi ja evästeitä voi lukea ainoastaan sillä palvelimella, jolla eväste on asetettu. Koska eväste on sidottu selaimeen, eikä lähtökohtaisesti ole jaettavissa eri selainten tai laitteiden välillä (ellei jokin selain, lisäosa tai muu sovellus erikseen mahdollista tätä), evästeiden hallinnoimiseksi tekemät valintasi soveltuvat lähtökohtaisesti vain kyseiseen yksittäiseen selaimeen. Eväste ei voi ajaa ohjelmistoja, eikä sitä voida käyttää virusten tai muun haitallisen koodin toimittamiseen, eikä vahingoittamaan päätelaitettasi tai tiedostojasi. Yksittäistä käyttäjää ei voida tunnistaa pelkästään evästeen tai vastaavien teknologioiden käytön kautta.

Turun Vesihuolto Oy:n verkkosivuilla käytetään Matomon sivustoanalytiikkaa sen selvittämiseksi, miten käyttäjät käyttävät verkkosivustoamme. Matomo on verkkoanalytiikkaohjelmisto, joka toimii käyttämällä evästeitä. Henkilötiedot säilytetään EU-alueen sisällä ja datan omistaa Turun Vesihuolto Oy. Lisätietoja Matomosta löydät osoitteesta <https://matomo.org/>.

Sivustoanalytiikan käyttö on mahdollista estää, mutta tällöin voidaan heikentää mahdollisuuksia parantaa sivuston käytettävyyttä.

Kun verkkosivuilla käydään, Turun Vesihuolto Oy:lle tai kolmansille osapuolille voidaan antaa suostumus evästeiden käyttöön tai vastaavasti kieltäytyä niistä. Suostumuksen kohteena olevat evästeet on mahdollista valita. Ainoastaan välttämättömistä evästeistä ei voi kieltäytyä.

13 Yhteydenotot

Kaikki yllä mainittujen oikeuksien käyttämistä koskevat pyynnot, kysymykset tästä tietosuojaselosteesta ja muut yhteydenotot tulee tehdä kirjallisesti osoitteeseen:

Turun Vesihuolto Oy / Tietosuoja-asiat

Teollisuuskatu 46,

20520 Turku

tai sähköpostitse osoitteella tietosuoja@turunvesihuolto.fi.

Yhtiön tietosuojavastaavana toimii Anu Kytö.