

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted Eesti Energia AS kontsernis

1. ÜLDSÄTTED

1.1 Eesti Energia AS kontsern koosneb Eesti Energia AS kontserni kuuluvatest ettevõtetest (edaspidi Eesti Energia), mille nimekirj on avaldatud Eesti Energia AS interneti kodulehel.

1.2 Klientide isikuandmete vastutav töötleja kliendi ees on vastava teenuse lepingu sõlminud Eesti Energia kontserni kuuluv ettevõtja ja nende volitatud töötledjad. Volitatud töötledjate nimed ja kontaktandmed on kättesaadavad Eesti Energia veebilehel.

1.3 Kliendiandmete töötlemine on igasugune kliendiandmetega tehtav toiming, sh kliendiandmete kogumine, salvestamine, säilitamine, muutmine, juurdepääsu võimaldamine, päringute tegemine, kasutamine, edastamine, hävitamine.

1.4 Eesti Energia töötleb vastavalt kliendiandmete töötlemise eesmärgile kõiki kliendiandmeid, mis on kliendi kohta tehingusuhte käigus teatavaks saanud. Töödeldavate kliendiandmete koosseis tuleneb pooltevahelistest lepingutest ja muudest dokumentidest.

1.5 Kliendiandmete töötlemine põhineb isikuandmete kaitse seadusel, elektrituruseadusel ja muudel õigusaktidel ning kliendiandmete töötlemise põhimõtetel ja/või konkreetsel kliendiga sõlmitaval või sõlmitud lepingul.

1.6 Eesti Energial on õigus käesolevaid kliendiandmete töötlemise põhimõtteid ühepoolselt muuta, teavitades sellest klienti Eesti Energia kodulehel www.energia.ee või muul viisil (nt ajalehe kaudu) vähemalt 1 (üks) kuu enne muudatuste jõustumist.

2. MÕISTED

2.1 isikuandmed - Eesti Energia poolt pakutavate või vahendatavate teenuste osutamise käigus tekkivad andmed tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku kohta;

2.2 kliendiandmed - kliendiga seotud igasugune info, mis on Eesti Energiale teada, sealhulgas isikuandmed ja teenuse andmed;

2.3 klient - füüsiline või juriidiline isik, kes kasutab või on avaldanud soovi kasutada Eesti Energia poolt pakutavaid teenuseid;

2.4 teenuse andmed - Eesti Energiale teenuste osutamise käigus teatavaks saanud andmed kliendi kohta, sealhulgas andmed tarbitud elektrienergia ja võrguteenuste koguste kohta, mõõteandmed, elektrienergia määratud tarnete andmed jms;

2.5 volitatud töötledjad - isikud, kes töötlevad Eesti Energia nimel kliendiandmeid, nt postiteenuse osutajad, arvete trükiteenuse osutajad jt.

3. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE EESMÄRGID

3.1 Eesti Energia töötleb klientide andmeid selleks, et:

3.1.1 otsustada, millistel tingimustel pakkuda kliendile teenuseid (lepingu sõlmimisele eelnev kliendiandmete töötlemine nt kliendi identifitseerimiseks);

3.1.2 täita kliendiga sõlmitud lepingut (nt elektrienergia müük ja võrguteenuse osutamine, võrguga liitumine, mobiilse internetiteenuse müük);

3.1.3 hinnata kliendi krediitvõimelisust (nt järelmaks liitumisele ja elektritöödele);

3.1.4 pakkuda kliendile Eesti Energia poolt osutatavaid teenuseid;

3.1.5 segmenteerida kliente (nt kodutarbijad, äritarbijad);

3.1.6 paremini mõista kliendi ootusi (nt tarbijaharjumuste uurimine, kliendiküsitlused, kliendirahulolu uuringute läbiviimine);

3.1.7 pakkuda oma heade koostööpartnerite poolt osutatavaid teenuseid ja/või kaupu;

3.1.8 korraldada tarbijamänge ja kampaaniad;

3.1.9 kontrollida ja vajaduse korral parandada või täiendada kliendi poolt esitatud kliendiandmeid;

3.1.10 hoida ära Eesti Energiale kahju tekkimine;

3.1.11 täita õigusaktidest tulenevaid kohustusi (nt andmete edastamine uurimisasutustele);

3.1.12 kaitsta oma rikutud või vaidlustatavaid õigusi (nt andmete edastamine õigusabi osutajatele, kohtule).

4. KLIENDIANDMETE KOOSSEIS

4.1 Eesti Energia töötleb muuhulgas järgmisi kliendiandmeid:

4.1.1 kliendi isiklikud andmed (nt nimi, isikukood, sünniaeg, andmed isikut tõendava dokumendi kohta jms);

4.1.2 kontaktandmed (aadress, telefoninumber, e-posti aadress jne);

4.1.3 andmed lepingu pakumiste saamiseks ja lepingupakkumised;

4.1.4 andmed kliendiga sõlmitud lepingute kohta (nt liitumislepingud, võrgulepingud, elektrilepingud jne);

4.1.5 andmed elektrienergia ja võrguteenuste tarbimise kohta (nt andmed tarbimiskohtade hulga kohta, andmed tarbimisharjumuste kohta (kWh kogus ja maksumus) jne);

4.1.6 arveldusandmed (esitatud arved ja laekunud/laekumata maksed, maksetähtpäev, maksesagedus, makseviis, arve saatmise viis jne);

4.1.7 andmed vastastikuse teabevahetuse kohta (nt vabatarbijate teated vabatarbija õiguste kasutamise kohta, avatud tarne alguse ja lõppemise teated, määratud tarnega seotud teated nt määratud tarnena müüdü ja ostetud koguste koondandmed, määratud tarne lepingu teise poole koondandmed, elektrienergia ostu, kasutamise ja müügi andmed);

4.1.8 andmed võõrvõrkude omandamise ja kasutusele võtmise kohta;

4.1.9 mobiilse internetiteenuse kasutamisega seotud andmed;

4.1.10 andmed elektrienergia ja võrguteenuste ebaseadusliku ja arvestuseta kasutamise kohta;

4.1.11 tehnorajatise talumiseks sõlmitud isikliku kasutusõigusega seadmise lepingutega seotud andmed;

4.1.12 tehnorajatise talumise eest tasu saama õigustatud isikute andmed (kinnistu omanik, kinnistu omaniku esindaja);

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted Eesti Energia AS kontsernis

4.1.13 andmed tehingute ja nendega seotud lepingute kohta, sealhulgas esitatud avaldused, taotlused, sõlmitud/lõppenud lepingud, info lepingu rikkumiste kohta, andmed maksehäirete kohta jne;

4.1.14 andmed kahjunõuete kohta;

4.1.15 ärisaladusena määratletud info;

4.1.16 andmed kliendi eelistuste ja rahulolu kohta (nt kliendirahulolu uuringud jne);

4.1.17 tarbijamängudega seotud andmed;

4.1.18 seadusest tuleneva kohustuse täitmisel saadud andmed.

5. KLIENDIANDMETE AVALIKUSTAMINE JA/VÕI EDASTAMINE KOLMANDATELE ISIKUTELE

5.1 Kliendiandmete töötlemine kliendi nõusolekuta

5.1.1 Eesti Energia töötleb kliendi nõusolekuta kliendi andmeid, sealhulgas edastab neid volitatud töötlejale, kliendiga sõlmitud lepingu täitmiseks või täitmise tagamiseks.

5.1.2 Õigusnormide ja/või lepingute alusel edastab ja avalikustab Eesti Energia kliendiandmeid:

5.1.2.1 andmekogude pidajatele (nt Statistikaamet);

5.1.2.2 nõudeõiguse loovutamisel uuele võlausaldajale;

5.1.2.3 Konkurentsiametile;

5.1.2.4 kolmandatele isikutele, kes kaitsevad Eesti Energia õigusi siis, kui klient on rikkunud lepingut (nt võlgade sissenõudmise teenuse osutajale, õigusnõustajatele, audiitoritele);

5.1.3 Tehingute tegemisel välisriigis või välisriigi isikutega võivad kliendiandmed kättesaadavaks saada ka vastava riigiametiasutustele ja andmeid võidakse töödelda vastava riigi õiguse alusel.

5.2 Kliendiandmete töötlemine otseturunduses

5.2.1 Kui Eesti Energia on saanud seoses oma toote müügi või teenuse osutamisega kliendi elektroonilised kontaktandmed, võib ta neid kasutada ilma kliendi täiendava nõusolekuta samasuguse toote või teenuse otseturunduseks kui kliendil on olnud tema elektrooniliste kontaktandmete kogumisel selge ja arusaadav võimalus tasuta ja lihtsal viisil keelata oma kontaktandmete selline kasutamine ja keeldumise õigust on võimalik realiseerida telefoni, e-posti või iseteeninduse (e-teenus) teel.

5.2.2 Kui klient on andnud selleks vastava nõusoleku, võib Eesti Energia kasutada punktis 5.2.1 nimetatud kliendi kontaktandmeid kõikide Eesti Energia toodete ja teenuste otseturunduseks.

5.2.3 Eesti Energia võib kliendile edastada oma koostööpartnerist kolmanda isiku kommertsteadaandeid või muud infot. Füüsilisest isikust kliendile käesolevas punktis nimetatud info edastamine on lubatud üksnes tema eelneval nõusolekul.

5.2.4 Punktides 5.2.1. ja 5.2.2. nimetatud infoks ei loeta Eesti Energia poolt pakutavate teenuste üldist infot, samuti infot, mis seotud teenuse haldamisega ja teenuselepingu täitmisega (nt info

hinnakirjade kohta, muudetud tüüptingimuste kohta). Klient ei saa sellise info saamisest keelduda.

5.3 Kliendiandmete töötlemine kliendi rahulolu uurimiseks

5.3.1 Eesti Energial on õigus töödelda kliendiandmeid kliendi harjumuste ja rahulolu uurimiseks, korraldada selleks küsitlusi (nt telefoni, e-posti teel), saadud andmeid analüüsida ja kasutada neid uute toodete ja teenuste arendamiseks ja kliendile pakkumiseks. Eesti Energia võib kasutada kliendi küsitlemiseks ja saadud andmete analüüsimiseks kolmandate isikute teenuseid.

5.3.2 Kliendil on õigus igal ajal teatada Eesti Energiale oma soovist kliendi rahulolu uuringutes mitte osaleda.

6. KLIENDIANDMETE SALVESTAMINE

6.1 Eesti Energial on õigus salvestada kõik sidevahendi (nt telefon, arvuti) teel antud korraldused, samuti muud toimingud mis klient on teinud, ning vajaduse korral kasutada neid salvestisi korralduste või muude toimingute tõendamiseks, taasesitamiseks ning muudel Kliendiandmete töötlemise põhimõtete peatükis 3 nimetatud eesmärkidel (nt teenuse kvaliteedi hindamiseks).

6.2 Klientide kiiremaks ja paremaks teenindamiseks sorteeritakse Eesti Energia rikketelefonile 1343 helistajate kõned geograafilise ala täpsusega vastavalt kõne lähtekoha maakonnale või Tallinna linnale.

6.3 Eesti Energia võib turvalisuse tagamise eesmärgil jälgida jälgimiseseadmestiku abil nende kasutuses olevat territooriumi (nt teenindussaalid, tööruumid, tehnilised ruumid) ja selle lähiübrust sealhulgas jälgida isikuid, asju, protsesse ning jälgimise tulemused salvestada. Neid andmeid kasutatakse ainult andmete kogumise eesmärgist lähtuvalt.

7. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE KAITSE

7.1 Eesti Energia töötleb kliendiandmeid ainult peatükis 3 toodud eesmärgi kohaselt.

7.2 Eesti Energia teavitab kliente nende andmete töötlemisest tüüpselepingu vormil (nt võrgu-ja elektrileping) ja/või tüüptingimustes ja/või interneti keskkonnas (nt otsekorralduslepingud pankadega).

7.3 Eesti Energia töötajatel on õigus kliendiandmeid töödelda ainult tööülesannete täitmiseks. Tööalase vajaduseta kliendiandmete töötlemine, sh kliendiandmete vaatamine, on keelatud.

7.4 Eesti Energia ja tema töötaja peab tagama kliendiandmete konfidentsiaalsuse, sealhulgas järgima ka elektrituruseadusega sätestatud võrguettevõtja konfidentsiaalsuskohustust. Võrguettevõtja järgib sellise teabe konfidentsiaalsuse nõuet, mille ta on oma tegevuse käigus kliendilt saanud elektrienergia tootmis- või tarbimiskoguste kohta.

7.5 Kui klient on andnud Eesti Energiale nõusoleku kliendiandmete töötlemiseks muuks otstarbeks, kui Eesti Energiaga sõlmitud lepingute täitmine, võib klient igal ajal võtta tagasi juba antud nõusoleku. Nõusolekut ei saa tagasi võtta tagasiulatuvalt.

7.6 Eesti Energia volitatud töötledajad ja teised lepingupartnerid, kellega tehakse kliendiandmete töötlemisel koostööd (nt posti-ja trükiteenuse osutajad) peavad järgima Eesti Energia nõudeid kliendiandmete töötlemise kohta. Vastav kohustus sätestatakse volitatud töötledajate ja lepingupartneritega sõlmitavates lepingutes.

Kliendiandmete töötlemise põhimõtted Eesti Energia AS kontsernis

8. KLIENDIANDMETE MUUTMINE

8.1 Klient peab Eesti Energias mistahes lepingus kokkulepitud andmete muudatuste kohta teavitama vähemalt 14 päeva jooksul, kui lepinguga ei ole kokku lepitud teisiti.

8.2 Eesti Energial on õigus kontrollida (nt e-teenuse vahendusel), kas klientide andmed on korrektsed.

8.3 Kliendil on alati õigus tutvuda oma andmetega. Kui andmed ei ole korrektsed, peab klient Eesti Energias sellest kohe teavitama.

9. KLIENDIANDMETE TÖÖTLEMISE LÕPETAMINE

9.1 Füüsilisest isikust kliendil on õigus nõuda oma andmete töötlemise lõpetamist ja/või kogutud andmete kustutamist, kui selline õigus tuleneb isikuandmete kaitse seadusest või muust õigusaktist.

9.2 Kui õigusaktist ei tulene, et Eesti Energial on õigus töödelda kliendiandmeid õigusakti alusel ja kliendi nõusolekuta, on kliendil õigus võtta nõusolek andmete töötlemiseks tagasi, teavitades sellest Eesti Energias kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis või teha vastav muudatus iseteeninduse vahendusel. Andmete töötlemine lõpetatakse sellisel juhul mitte hiljem, kui kliendi poolt esitatud avalduse Eesti Energias jõudmisele järgneval tööpäeval. Nõusoleku tagasivõtmisel ei ole tagasiulatuvat jõudu.

9.3 Juriidilisest isikust kliendil on õigus loobuda kommertsteadaannete saamisest, teavitades sellest Eesti Energias punktis 9.3. sätestatud korras.

9.4 Eesti Energial on õigus töödelda kliendiandmeid kuni kliendiandmete töötlemise eesmärkide täitmiseni või õigusaktist tuleneva kohustuse täitmiseks.

10. KLIENDI ÕIGUSTE KAITSE

10.1 Kui klient leiab, et Eesti Energia on kliendiandmete töötlemisel rikkunud tema õigusi, on tal õigus nõuda, et vastav rikkumine kohe lõpetatakse.

10.2 Kliendil on tema õiguste rikkumise korral õigus pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole.

10.3 Kui leiab tuvastamist, et kliendiandmete töötlemisel on rikutud kliendi õigusi, on kliendil õigus nõuda temale tekitatud kahju hüvitamist.

11. EESTI ENERGIA KONTAKTANDMED

Klient saab soovi korral küsida kliendiandmete töötlemise kohta selgitusi kirjutades aadressil Eesti Energia AS, Lelle 22, 11318 Tallinn, klienditeeninduse e-posti aadressil teenindus@energia.ee või helistades klienditelefonile 777 1545.