

# Elektrilevi kliendiandmete töötlemise põhimõtted

Kehtivad alates 20. aprill 2020

Elektrilevi (registrikood 11050857) kui eraisiku kliendiandmete vastutava töötaja asukoht on asukoht Veskiposti 2, Tallinn 10138.

Elektrilevi kliendiandmete töötlemise aluseks on Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 96/95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus), mille kohta kasutatakse tihti ka ingliskeelset lühendit GDPR ning teistest asjakohastest õigusaktidest.

Samuti lähtub Elektrilevi Andmekaitse Inspeksiooni ja Euroopa Liidu andmekaitse ekspertgrupi WP29 suunistest ja juhenditest.

Käesolevad põhimõtted on üldised, täiendavad ja/või täpsustavad tingimused ning privaatsusteavitused võivad sisalduda ka lepingutes, dokumentides, vormidel ja Elektrilevi kodulehel [www.elektrilevi.ee](http://www.elektrilevi.ee)

Kui klient leiab, et tema andmeid ei töödelda kooskõlas kehtivate reeglitega, on ta võimalus pöörduda Elektrilevi andmekaitse spetsialisti poole aadressil [andmekaitse@elektrilevi.ee](mailto:andmekaitse@elektrilevi.ee). See võimalus ei mõjuta kliendi seadusest tulenevat õigust pöörduda andmekaitse järelevalveasutuse Andmekaitse Inspeksiooni poole või kohtusse.

## 1. MÕISTED

Elektrilevi kasutab mõisteid selles tähenduses nagu need on defineeritud isikuandmete kaitse üldmääruses [siin](#)

Klient on füüsiline isik, kes on Elektrileviga sõlminud lepingu või on andnud oma andmed ning avaldanud soovi end kliendina registreerida või saada Elektrileviilt lepingu sõlmimiseks pakkumine, kuid ei ole lepingut sõlminud. Samuti käsitleb Elektrilevi kliendina tehnovõrgu- ja rajatise talumiskohustusega kinnisasja omanikku.

Kliendiandmed on kõik Elektrilevi kliendi andmed, mis võimaldavad teda otseselt või kaudselt tuvastada, eristada, seostada või tuletada. Kliendiandmete töötlemine on igasugune kliendi andmetega tehtav toiming.

Andmete turvalise töötlemise tagamiseks kasutame ajakohaseid füüsilisi, organisatsioonilisi ja infotehnoloogilisi turvameetmeid. Need meetmed hõlmavad töötajate, IT-infrastruktuuri ning ka kontorihoonete ja tehniliste seadmete kaitset. Meetmete rakendamise eesmärgiks on eelkõige ohtude tõrjumine ja riskide maandamine. Meetmete täitmise tagamiseks on kehtestatud kohustuslikuks järgimiseks ettevõtte ja kontserni sisekorrad.

## 2. KLIENDIANDMETE LIIGID JA TÖÖTLEMISE EESMÄRGID

### 2.1 Põhi- ja kontaktandmed

Põhi- ja kontaktandmed on eeskätt nimi, isikukood, postiaadress, e-posti aadress, telefoninumber, neile võivad lisanduda suhtluskeel, päritoluriik, mitteresidendi välismaa isikukood, isikut tõendava dokumendi number, sünniaeg. Kliendi põhi- ja kontaktandmeid töötleb Elektrilevi kliendiga suhtlemiseks lepinguga seotud toiminguteks ja lepingu täitmiseks.

Elektrilevi töötleb ka andmevahetusplatvormi (AVP) kaudu vastavalt elektrituruseadusele mõõtepunktile ja isikule infovahetuse automatiseerimise eesmärgil omistatud EIC koode.

Elektrilevi saadab kliendile katkestuse teateid elektroonsetel kontaktandmetel. Lähemalt [vt siin](#)

### 2.2 Võrgu- ja liitumislepingu andmed

Võrgu- ja liitumislepingu andmete Võrgu- ja liitumislepingu andmete hulka kuuluvad andmed, mida Elektrilevi töötleb lepingu sõlmimise, muutmise ja lõpetamise eesmärgil [elektrituruseaduse](#) ja selle alusel kehtestatud [võrgueeskirja](#) alusel.

### 2.3 Tarbimiskoha andmed

Tarbimiskoha andmed iseloomustavad kliendi tarbimiskohta, siia kuuluvad eeskätt tarbimiskoha aadress, nimi ja tüüp, liitumis- ja mõõtepunkti asukoht ja tehnilised andmed.

Kui klient lisaks elektrienergia tarbimisele ka ise toodab elektrienergiat, siis töötleb Elektrilevi tema kui liitunud tootja andmeid elektrituruseaduses ja selle alusel kehtestatud võrgueeskirjas sätestatud eesmärkidel ja ulatuses.

### 2.4 Tarbimisandmed

Elektrilevi töötleb kliendi mõõteandmeid arve esitamiseks. Valdavalt toimub mõõteandmete kogumine kaugloetava arvesti abil. Tarbimisandmed edastab Elektrilevi elektrituruseaduse ja võrgueeskirja alusel AVP-le, millele juurdepääsu ja kasutamise võimalustega saab lähemalt tutvuda [siin](#).

Tarbimisandmete hulka kuuluvad ka tarbimise järelevalve andmed, mida Elektrilevi töötleb selleks, et teha kindlaks kadude põhjusi, milleks võivad olla erinevat tüüpi rikked või ebaseaduslik tarbimine.

Kao põhjuste otsimisel töötleb Elektrilevi alajaama klientide tarbimisandmeid, isikute varasema(te) rikked tingitud kadude ja/või ebaseaduslikult kasutatud elektrienergia või võrguteenuse ajalugu, tarbimiskohtade andmeid, krundi asendiplaani ja vaateid, Elektrilevi seadmete asendiplaani ja vaateid, kogu tarbitava voolu ja arvestit läbiva voolu mõõtmistulemusi, võrgu- ja liitumislepingu andmeid. Kao põhjustanud rikke või ebaseadusliku tarbimise kohta koostab Elektrilevi olukorra fikseerimise akti.

Elektrienergia ja võrguteenuse ebaseadusliku kasutamise tuvastamisel töötleb Elektrilevi akti koostamisel ning ebaseaduslikult kasutatud elektrienergia koguse ja võrguteenuse mahu arvutamisel isikuandmeid vastavalt valitsuse määrusele, mis sätestab ebaseaduslikult kasutatud elektrienergia koguse ja võrguteenuse mahu ning ebaseaduslikult kasutatud elektrienergia ja võrguteenuse maksumuse määramise korra. Määrus ise on kättesaadav [siin](#). Rikke tõttu tekkinud kao kohta akti koostamisel töötleb Elektrilevi isikuandmeid vastavalt [võrgueeskirjale](#).

### 2.5 Arvelduse ja võla andmed

Kui kliendi elektrimüüja on sõlminud Elektrileviga lepingu ühisarve esitamiseks, siis edastab Elektrilevi võrguteenuse arve andmed AVPsse ning kliendi elektrimüüja koostab ning esitab kliendile arve. Võlaandmeid töötleb sellisel juhul samuti kliendi elektrimüüja. Kui Elektrilevil kliendi elektrimüüjaga ühisarve lepingut ei ole, töötleb kliendi võrguteenuse arve andmeid ning esitab kliendile arve ja töötleb tema võlaandmeid Elektrilevi volitatud töötaja. Täpsemalt [vt siin](#).

### 2.6 Eriliigilised isikuandmed

# Elektrilevi kliendiandmete töötlemise põhimõtted

Kehtivad alates 20. aprill 2020

Elektrilevi töötleb õigustatud huvi alusel piiratud mahu ka klientide eriliigilisi isikuandmeid. Kui kliendid ise pöördumise käigus avaldavad oma eriliigilisi isikuandmeid (näiteks tervises seisund, töötus jne), siis kasutab Elektrilevi neid ainult pöördumise lahendamise eesmärgil.

## 2.7 Kliendi antud volitused ja kontaktisikud

Elektrilevi töötleb kliendi volitatud isikute ja määratud kontaktisikute andmeid volituse piirides lepinguga täitmise seotud küsimustes.

## 2.8 Kahjunõuete andmed

Kahjunõuete andmeid töötleb Elektrilevi kliendi avalduse alusel kahjunõude menetlemise ja kahju hüvitamise otsuse tegemiseks. Kahjunõuete andmete hulka kuuluvad eeskätt kahju kirjeldus, defekteerimisakt, kahju hinnanguline suurus, kuludokumentid, vajadusel arveldusandmed. Lähemalt [vt siin](#).

## 2.9 Suhtlusandmed

**2.9.1** Elektrilevi hoonetes ja klienditeeninduses kasutatakse isikute ja vara kaitseks turvakaameraid, millede abil kogutud andmete volitatud töötleja on Eesti Energia AS. Videosalvestistele ligipääs on piiratud Eesti Energia AS turvakorraldusega seotud isikutele.

**2.9.2** Elektrilevi ja Eesti Energia ühisele klienditelefonile 777 1545 ja Elektrilevi rikketelefonile 1343 tehtud kõned salvestatakse. Andmete töötlemise peamine eesmärk on pakkuda kliendile võimalikult kiiret ja lihtsat teenindust. Kõnesalvestiste volitatud töötleja on Eesti Energia AS.

**2.9.3** Rikketelefonile 1343 helistamisel saab Elektrilevi maakondliku alusnumbri abil teada kõne alustamise regiooni maakonna täpsusega ning kasutab seda infot selleks, et teavitada klienti häälsõnumiga Elektrilevile teada olevatest selle piirkonna riketest ja katkestustest.

**2.9.4** Näidutelefonile 800 4545 tehtud kõnesalvestiste kaudu töötleb Elektrilevi kliendi lepingu numbrit, aadressiandmeid ja arvesti näitusid. Täpsemalt [vt siin](#).

**2.9.5** Elektrivarguste vihjetelefonile saabunud kõnesid töötleb piiratud arv Elektrilevi töötajaid eesmärgiga korraldada saabunud vihje põhjal asjaolude kontrollimine ning vajadusel menetleda ebaseaduslikku tarbimist vastavalt õigusaktidele. Helistaja isikuandmeid ei täpsustata, töödeldakse ainult siis, kui ta ise need annab.

**2.9.6** Elektroonilist ja paberkanalil kirjavahetust kliendiga töötleb Elektrilevi või volitatud töötleja Eesti Energia AS eesmärgil lahendada kliendipöördumisi.

**2.9.7** Elektrilevi säilitab kliendipöördumiste ajalugu eesmärgiga pakkuda kliendile terviklikku teenindust.

**2.9.8** Elektrilevi kasutab oma kodulehel nn küpsiseid, selleks, et jätta meelde kliendi seadeid ja eelistusi ning teha selle kaudu kodulehe sirvimine mugavamaks. Elektrilevi ei kasuta küpsiseid isiku kindlakstegemiseks.

## 3. ÕIGUSTATUD HUVI

**3.1** Elektrilevi töötleb kliendiandmeid teatud juhtudel ka oma õigustatud huvides. Elektrilevi jaoks on õigustatud huviks selline äriine

huvi, mille raames kliendiandmete töötlemine on põhjendatud ja vajalik ning mis kaalub üles sellise andmetöötlusega kaasneva võimaliku riive kliendi õiguste osas isikuandmete kaitsele. Õigustatud huvi raames töötleb Elektrilevi kliendiandmeid näiteks järgnevatel eesmärkidel:

**3.1.1** Perioodiliste uudis- ja infokirjade edastamine sh. klientidele lisateenuste ja pakkumuste tutvustamise eesmärgil. Uudis- ja infokirjadest on kliendil võimalik põhjust lisamata igal ajahetkel loobuda.

**3.1.2** Kasutajakogemuse parendamine läbi klientidelt tagasiside küsimise teenuste ja protsesside kohta ja selle abil statistika ja uuringute koostamine. Tagasiside andmine on kliendi jaoks vabatahtlik.

**3.1.3** Elektrilevi tehniliste süsteemide, iseteeninduskeskkonna ja IT-süsteemide täiustamine ja edasiarendamine, sh. turvaintsidentide lahendamine.

## 4. NÕUSOLEK

Teatud juhtudel küsib Elektrilevi kliendiandmete töötlemiseks kliendi käest ka eraldi nõusolekut. Nõusoleku küsimisel selgitab Elektrilevi nõusoleku küsimise eesmärki ja annab teavet plaanitava töötlemise kohta. Kliendil on võimalik anda ja põhjendust lisamata tagasi võtta. Kliendi nõusoleku alusel teeb Elektrilevi klientidele näiteks personaalseid pakkumusi või edastab kliendi andmeid Elektrilevi koostööpartneritele nõusoleku küsimisel kirjeldatud eesmärgil.

## 5. AUTOMATISEERITUD ANDMETÖÖTLUS, SH PROFIILIANALÜÜS

Elektrilevi kasutab automatiseeritud andmetöötlust ja profiilianalüüsi järgmistel eesmärkidel:

**5.1** Tarbimiskoha tüübi, tarbimise iseloomu ja tarbitava elektrienergia aastakoguse põhjal omistab Elektrilevi kliendi tarbimiskohale tüüpitarbimisgraafiku. Tüüpitarbimisgraafiku ja kliendi viimase 12 kuu tarbimisandmete põhjal prognoosib Elektrilevi elektrienergia kogused juhtudel, kui arvesti tegelikud näidud ei laeku. Prognoosarve koostamise ja sellega seonduva kohta [vt lähemalt siin](#).

**5.2** Kliendi aastatarbimine ja aastatarbimise päevatariifi osakaal protsentides on aluseks Elektrilevi antavatele soovitudele võrgupaketi valikuks.

**5.3** Eelmise kalendriaasta jooksul tarbitud elektrienergia kogus, täpsemalt tarbimise puudumine või tarbitud koguse jäämine alla 250kWh, on aluseks elektrivõrgu teenuse püsitasu määramisel.

## 6. KLIENTIDE ÕIGUSED SEOSIS ISIKUANDMETEGA

### 6.1 Õigus tutvuda oma andmetega

Kõige mugavamalt saab klient oma põhi- ja kontaktandmete, lepingu andmete, tarbimiskoha ja tarbimisandmetega tutvuda Elektrilevi iseteeninduskeskkonnas, samuti saab infot klienditeeninduselt.

### 6.2 Õigus isikuandmeid parandada

**6.3** Kliendil on õigus oma andmeid parandada, kui need ei ole õiged või täielikud. Kui kliendi põhi- ja kontaktandmeid on muutunud või

# Elektrilevi kliendiandmete töötlemise põhimõtted

Kehtivad alates 20. aprill 2020

avastab klient, et tema andmeid ei ole õiged, on tal alati õigus (lepingu tähtsuse kohaselt kohustus) neid iseteeninduses või klienditeeninduses parandada.

Samuti saab klient pöörduda Elektrilevi poole kui soovib täpsustada või korrigeerida oma tarbimisandmeid, eeskätt kaugloetava arvesti abil prognoositud koguseid ning selle põhjal koostatud arvet.

## 6.4 Õigus olla unustatud

Teatud juhtudel on kliendil õigus lasta oma isikuandmed kustutada. See õigus ei kehti olukorras, kus Elektrilevi töötleb kliendi isikuandmeid elektrituruseadusest, võrgueeskirjast või muust õigusaktist tulenevate kohustuste täitmiseks. Samuti tuleb kliendil arvestada, et oma soovi korral olla unustatud, ei ole võimalik jätkata lepingu alusel teenuste saamist.

## 6.5 Õigus esitada vastuväiteid

Kliendil on õigus esitada igal ajal vastuväiteid teda puudutava isikuandmete töötlemise toimuva suhtes, mida Elektrilevi teeb õigustatud huvi alusel. Vastuväite esitamisel kaalub Elektrilevi, kas kliendi huvid kaaluvad üles Elektrilevi huvid ning lõpetab võimalusel kõnealuste isikuandmete töötlemise.

Õigust esitada vastuväiteid ei saa kasutada kui Elektrilevi töötleb kliendi andmeid lepingu täitmiseks, sest see ei võimaldaks Elektrilevil täita lepingust tulenevaid kohustusi. Samas võib klient esitada vastuväiteid andmete kasutamiseks turunduslikel eesmärkidel, näiteks infokirja saatmiseks.

Õigust esitada vastuväiteid ei saa kasutada ka olukorras, kus Elektrilevil on vajalik koostada, esitada või kaitsta õigusnõuet, näiteks olukorras, kus klient on Elektrilevi seisukohalt lepingut rikkunud. Samuti ei saa vastuväiteid esitada, kui Elektrilevi töötleb kliendi isikuandmeid kehtivast õigusaktist tuleneva kohustuse täitmiseks.

## 6.6 Õigus andmetöötluse piiramisele

6.7 Kliendil on õigus nõuda oma isikuandmete töötlemise piiramist kui tema arvates ei ole andmed täpsed, kui klient vajab andmeid õigusnõude koostamiseks, esitamiseks või kaitsmiseks või kustutamise asemel, kui Elektrilevi töötleb andmeid ebaseaduslikult. Samuti võib klient nõuda oma isikuandmete töötlemise piiramist kui Elektrilevi töötleb neid õigustatud huvi eesmärgil ning klient soovib saada selgust, kas Elektrilevi huvid on kaalukamad kui kliendi huvid.

## 6.8 Õigus andmete ülekandmisele

Elektrilevi kliendil on õigus oma tarbimisandmete ülekandmisele (kaasaskantavusele). Seda õigust on kõige lihtsam teha AVP kaudu [siit](#), sest Elektrilevi edastab sinna kliendi tarbimisandmed ning klient saab neid enda tarbeks töödelda, sh anda üle teisele teenusepakkujale.

## 7. VOLITATUD TÖÖTLEJATE KASUTAMINE

Elektrilevi võimaldab volitatud töötlejatel töödelda oma klientide andmeid kindlaks määratud eesmärkidel ning ulatuses.

Volitatud töötlejatega sõlmib Elektrilevi isikuandmete töötlemise lepingu. Selles sätestatakse töötlemise sisu ja kestus, töötlemise laad

ja eesmärk, isikuandmete liik ja isikute kategooriad, vastutava töötleja kohustused ja õigused.

Volitatud töötlejate nimekiri on kättesaadav Elektrilevi kodulehel [siin](#).

## 8. KLIENTIDE ISIKUANDMETE VÄLJASTAMINE KOLMANDATELE ISIKUTELE

Elektrilevi väljastab klientide isikuandmeid kolmandatele isikutele ainult põhjendatud juhtudel.