

# Принципы обработки клиентских данных Elektrilevi

Действительны с 20.04.2020 г.

Местом нахождения Elektrilevi (рег. код 11050857) как ответственного обработчика клиентских данных является Veskiposti 2, Tallinn 10138.

Основанием для обработки Elektrilevi клиентских данных является регламент № 2016/679 от 27 апреля Европейского парламента и Совета Европейского союза «О защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене Директивы 95/46/ЕС (Общий Регламент о защите персональных данных)», который часто обозначается англоязычной аббревиатурой GDPR, и другие соответствующие правовые акты.

Также Elektrilevi руководствуется инструкциями и указаниями инспекции по защите данных и экспертной группы Европейского союза WP29 по защите данных.

Настоящие принципы являются общими, дополняющими и/или уточняющими условиями, уведомления о конфиденциальности могут содержаться также в договорах, документах, формах и на сайте Elektrilevi [www.elektrilevi.ee](http://www.elektrilevi.ee).

Если клиент считает, что его данные обрабатываются не в соответствии с действующими правилами, у него есть возможность обратиться к специалисту Elektrilevi по защите данных по адресу [andmekaitse@elektrilevi.ee](mailto:andmekaitse@elektrilevi.ee). Эта возможность не влияет на вытекающее из закона право клиента обращаться в являющуюся надзорным органом по защите данных Инспекцию по защите данных или в суд.

## 1. ПОНЯТИЯ

Elektrilevi использует понятия в тех толкованиях, в которых они [дефинированы](#) в общем регламенте о защите данных.

Клиент – это физическое лицо, заключившее с Elektrilevi договор или предоставившее свои данные и выразившее желание зарегистрироваться клиентом или получить от Elektrilevi предложение для заключения договора, но не заключившее договор. Также Elektrilevi считает клиентом собственника недвижимости под инженерными сетями и сооружениями с обязательством по обременению.

Клиентские данные – это все данные клиента Elektrilevi, которые позволяют его непосредственно или косвенно идентифицировать, выделить, соотнести или вывести. Обработкой клиентских данных является любая совершаемая с данными клиента операция.

Для обеспечения безопасной обработки клиентских данных мы принимаем соответствующие физические, операционные и информационно-технологические меры безопасности. Эти меры включают в себя защиту работников, ИТ-инфраструктуры, а также офисных зданий и технических устройств. Целью принятия мер является в первую очередь противодействие угрозам и снижение рисков. Для обеспечения выполнения мер введено обязательство по следованию правилам внутреннего распорядка предприятия и концерна.

## 2. ВИДЫ И ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ КЛИЕНТСКИХ ДАННЫХ

### 2.1 Основные и контактные данные

Основные и контактные данные – это прежде всего имя и фамилия, личный код, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона, к ним могут быть добавлены язык общения, страна рождения, зарубежный личный код нерезидента, номер удостоверения личности, дата рождения. Основные и контактные данные Elektrilevi обрабатывает для общения с клиентом по связанным с договором операциям и для исполнения договора.

Через платформу обмена данными (AVP) Elektrilevi обрабатывает также коды EIC, присвоенные в соответствии с Законом о рынке электроэнергии точке измерения и лицу с целью автоматизации обмена данными.

Elektrilevi направляет клиенту сообщения об отключении электричества по электронным контактным данным. Подробности [здесь](#).

### 2.2 Данные о сетевом договоре и договоре об электроснабжении

К данным о сетевом договоре и договоре об электроснабжении относятся те данные, которые Elektrilevi обрабатывает в целях заключения, изменения и расторжения договора на основании [Закона о рынке электроэнергии](#) и введенного на его базе [Сетевого предписания](#).

### 2.3 Данные места потребления

Данные места потребления характеризуют место потребления клиента и включают в себя в первую очередь адрес, название и тип места потребления, местонахождение точки подключения и измерения и технические данные.

Если клиент, наряду с потреблением электроэнергии, вырабатывает ее самостоятельно, то Elektrilevi обрабатывает его данные как данные подключившегося производителя с целями и в размерах, установленными Законом о рынке электроэнергии и введенным на его базе Сетевым предписанием.

### 2.4 Данные о потреблении

Elektrilevi обрабатывает данные измерений для выставления счета. В основном сбор данных измерений ведется посредством датчика с дистанционным считыванием. Elektrilevi на основании Закона о рынке электроэнергии и Сетевого предписания передает данные о потреблении в AVP, с возможностями доступа к которой и ее использования можно подробнее ознакомиться [здесь](#).

В данные о потреблении входят также данные надзора за потреблением, которые Elektrilevi обрабатывает для того, чтобы установить причины потерь, каковыми могут быть разного рода неполадки или незаконное потребление.

Для поиска причин потерь Elektrilevi обрабатывает данные потребления клиентов подстанции, историю потерь, обусловленных прошлым нарушением или нарушениями со стороны лиц и/или в результате незаконно использовавшейся энергии либо сетевой услуги, данные мест потребления, план и виды участка, план и виды расположения оборудования Elektrilevi, результаты измерений всего потребленного тока и тока,

# Принципы обработки клиентских данных Elektrilevi

Действительны с 20.04.2020 г.

проходящего через счетчик, данные сетевого договора и договора об электроснабжении. По вызвавшей потери неполадке или незаконному потреблению Elektrilevi составляет акт о фиксации ситуации.

При выявлении незаконного пользования электроэнергией и сетевой услугой Elektrilevi при составлении акта и расчете количества незаконно потребленной электроэнергии и сетевой услуги обрабатывает персональные данные в соответствии с постановлением правительства, которое устанавливает порядок определения количества незаконно потребленной электроэнергии и сетевой услуги, а также стоимости незаконно потребленной электроэнергии и сетевой услуги. Постановление доступно [здесь](#). При составлении акта о потерях по причине неисправности Elektrilevi обрабатывает персональные данные в соответствии с [Сетевым предписанием](#).

## 2.5 Данные по расчетам и задолженности

Если продавец электричества клиента заключил с Elektrilevi договор о выставлении единого счета, то Elektrilevi направляет данные счета за сетевые услуги в AVP, после чего продавец электричества клиента составляет и выставляет клиенту счет. Данные о задолженности в таком случае обрабатывает тоже продавец электричества клиента. Если у клиента Elektrilevi нет договора о едином счете с продавцом электроэнергии, данные счета за сетевую услугу обрабатывает, выставляет клиенту счет и обрабатывает информацию по его задолженности доверенный обработчик Elektrilevi. Подробности [здесь](#).

## 2.6 Персональные данные особого типа

На основании обоснованного интереса Elektrilevi в ограниченном объеме обрабатывает и особого типа персональные данные клиентов. Если клиент сам в ходе обращения раскрывает свои персональные данные особого типа (например, о состоянии здоровья, о безработице и т.п.), Elektrilevi использует их только для работы с обращением.

## 2.7 Данные клиентом полномочия и контактные лица

Elektrilevi обрабатывает данные уполномоченных и назначенных клиентом контактных лиц по связанным с договором вопросам в пределах полномочий.

## 2.8 Данные по требованиям о возмещении ущерба

Данные по требованиям о возмещении ущерба Elektrilevi на основании заявления клиента обрабатывает в ходе рассмотрения требования и вынесения решения по возмещению ущерба. К данным по требованиям о возмещении ущерба принадлежат в первую очередь описание ущерба, акт дефектовки, ориентировочный размер ущерба, расходные документы и при необходимости данные по расчетам. Подробности [здесь](#).

## 2.9 Коммуникационные данные

**2.9.1** В зданиях и пунктах обслуживания Elektrilevi для защиты людей и имущества используются камеры видеонаблюдения, доверенным обработчиком данных с которых является Eesti Energia AS. Доступ к видеозаписям ограничен лицами, связанными с организацией безопасности Eesti Energia AS.

**2.9.2** Звонки на единый телефон для клиентов Elektrilevi и Eesti Energia 777 1545 и на телефон для сообщения о неисправностях Elektrilevi 1343 записываются. Главная цель обработки данных – предлагать клиентам как можно более быстрое и простое обслуживание. Доверенный обработчик записей звонков – Eesti Energia AS.

**2.9.3** При звонке на телефон для сообщения о неисправностях 1343 Elektrilevi на основании уездного базового номера с точностью до уезда узнаёт регион, откуда был совершен звонок, и использует эту информацию для того, чтобы посредством голосового сообщения проинформировать клиента об известных Elektrilevi неполадках и перебоях в данном регионе.

**2.9.4** При записи звонков на телефон для сообщения о показаниях 800 4545 Elektrilevi обрабатывает номер договора клиента, адресные данные и показания счетчика. Подробности [здесь](#).

**2.9.5** Звонки, поступившие на телефон для сообщений о кражах электроэнергии, обрабатывает ограниченное число работников Elektrilevi с целью организации проверки обстоятельств по поступившему сообщению и при необходимости для расследования незаконного потребления в соответствии с правовыми актами. Персональные данные звонившего не уточняются и обрабатываются только в случае, если он сам их предоставит.

**2.9.6** Электронную и на бумажных носителях переписку с клиентами с целью решения связанных с обращениями вопросов обрабатывает Elektrilevi или доверенный обработчик Eesti Energia AS.

**2.9.7** Elektrilevi хранит историю обращения клиентов для того, чтобы предлагать клиентам комплексную услугу.

**2.9.8** Elektrilevi использует на своем сайте куки, чтобы запоминать настройки и предпочтения клиентов и делать таким образом работу с сайтом более удобной. Elektrilevi не использует куки для идентификации личности.

## 3. ОБОСНОВАННЫЙ ИНТЕРЕС

**3.1** В определенных случаях Elektrilevi обрабатывает клиентские данные и в своих обоснованных интересах. Обоснованным интересом Elektrilevi является такой коммерческий интерес, в рамках которого обработка клиентских данных обоснована и необходима, и который перевешивает связанное с такой обработкой данных ущемление прав клиента в части защиты персональных данных. В рамках обоснованного интереса Elektrilevi обрабатывает клиентские данные, например, в следующих целях:

**3.1.1** Передача периодических новостных и информационных материалов, в т.ч. с целью ознакомления клиента с предложениями по дополнительным услугам. От новостных и информационных материалов клиент может отказаться в любой момент без указания причин.

**3.1.2** Для улучшения удобства работы клиентов за счет их ответов на вопросы по услугам и процессам и составления с помощью этого статистики и исследований. Отзывы со стороны клиентов добровольные.

# Принципы обработки клиентских данных Elektrilevi

Действительны с 20.04.2020 г.

**3.1.3** Усовершенствование и дальнейшее развитие технических систем, среды самообслуживания и ИТ-систем Elektrilevi, в т.ч. разрешение инцидентов, связанных с безопасностью.

## 4. СОГЛАСИЕ

В определенных случаях Elektrilevi просит у клиента и отдельного согласия на обработку его данных. Запрашивая согласие, Elektrilevi объясняет цель такого запроса и предоставляет информацию о планируемой обработке сведений. Клиент может дать и отозвать согласие без указания причин. На основании согласия клиента Elektrilevi, например, делает ему персональные предложения или направляет его данные партнерам Elektrilevi в целях, которые описываются при запросе согласия.

## 5. АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ ОБРАБОТКА ДАННЫХ, В Т.Ч. АНАЛИЗ ПРОФИЛЯ

Elektrilevi использует автоматизированную обработку данных и анализ профиля в следующих целях:

**5.1** На основании типа места потребления, характера потребления и годового количества потребляемой энергии Elektrilevi соотносит с местом потребления клиента типовой график потребления. При отсутствии реальных показаний счетчиков Elektrilevi прогнозирует количество потребляемой электроэнергии на основании типового графика потребления и данных по потреблению клиента за последние 12 месяцев. Подробнее о составлении прогнозного счета и всем, что с ним связано, можно узнать [здесь](#).

**5.2** В основе рекомендуемого Elektrilevi сетевого пакета лежит годовое потребление клиента и процентная доля дневного тарифа в годовом потреблении.

**5.3** Количество электроэнергии, потребленной за предыдущий год, отсутствие точной информации о потреблении или потреблении менее 250 кВт·ч являются основанием для введения абонентской платы за услугу.

## 6. ПРАВА КЛИЕНТОВ В СВЯЗИ С ПЕРСОНАЛЬНЫМИ ДАННЫМИ

### 6.1 Право на ознакомление со своими данными

Со своими основными и контактными данными, данными договора, места потребления и данными по потреблению клиенту удобнее всего ознакомиться в среде самообслуживания Elektrilevi. Информацию можно получить и по телефону для клиентов.

### 6.2 Право на исправление персональных данных

**6.3** Клиент имеет право исправлять свои данные, если они неверны или неполны. Если основные или контактные данные клиента изменились или клиент обнаружит, что его данные неверны, он всегда имеет право (по типовым условиям договора – обязан) исправить их через самообслуживание или через отдел по обслуживанию клиентов.

Клиент также может обратиться к Elektrilevi, если хочет уточнить или скорректировать свои данные по потреблению, прежде

всего – прогнозируемые с помощью дистанционного счетчика количества и составленный на их основании счет.

### 6.4 Право на забвение

В определенных случаях клиент имеет право потребовать удаления своих данных. Это право не действует в ситуации, когда Elektrilevi обрабатывает персональные данные клиента для исполнения обязательств, вытекающих из Закона о рынке электроэнергии, Сетевого предписания или иных правовых актов. Также клиент должен учитывать, что при реализации своего права на забвение он больше не сможет получать услугу на основании договора.

### 6.5 Право на возражения

Клиент имеет право в любое время выдвигать возражения по касающимся обработки его персональных данных операциям, которые Elektrilevi совершает на основании обоснованного интереса. При выдвигании возражения Elektrilevi изучает, перевешивают ли интересы клиента интересы Elektrilevi, и по возможности прекращает обработку упомянутых персональных данных.

Право на возражения нельзя использовать, если Elektrilevi обрабатывает данные клиента для исполнения договора, потому что это не позволит Elektrilevi исполнять вытекающие из договора обязательства. При этом клиент может выдвигать возражения по поводу использования данных в маркетинговых целях, например для отправки информационного бюллетеня.

Правом на возражения нельзя воспользоваться и в ситуации, если Elektrilevi необходимо составить, представить или защитить юридическое требование, например тогда, когда, по мнению Elektrilevi, клиент нарушил договор. Кроме того, возражения нельзя выдвигать, если Elektrilevi обрабатывает персональные данные клиента во исполнение вытекающих из действующих правовых актов обязательств.

### 6.6 Право на ограничение обработки данных

**6.7** Клиент имеет право требовать ограничения обработки своих персональных данных, если, по его мнению, данные неточны, если клиенту данные требуются для составления, выдвигания или защиты юридического требования либо вместо удаления, если Elektrilevi обрабатывает данные незаконно. Клиент может также требовать ограничения обработки своих персональных данных, если Elektrilevi обрабатывает их из обоснованного интереса и клиент хочет внести ясность в то, являются ли интересы Elektrilevi более вескими, чем интересы клиента.

### 6.8 Право на перенос данных

Клиент Elektrilevi имеет право на перенос (мобильность) своих данных о потреблении. Это право проще всего реализуется [через AVP](#), поскольку Elektrilevi направляет туда данные клиента о потреблении и клиент может их обрабатывать в своих целях, в т.ч. передавать другому поставщику услуги.

## 7. ПРИВЛЕЧЕНИЕ ДОВЕРЕННЫХ ОБРАБОТЧИКОВ

Elektrilevi позволяет доверенным обработчикам обрабатывать данные своих клиентов в строго определенных целях и объеме.

## Принципы обработки клиентских данных Elektrilevi

Действительны с 20.04.2020 г.

Доверенный обработчик заключает с Elektrilevi договор об обработке персональных данных. В нем устанавливается содержание и продолжительность обработки, способ и цель обработки, вид персональных данных и категории лиц, права и обязанности ответственного обработчика.

Перечень доверенных обработчиков [доступен](#) на сайте Elektrilevi.

### **8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ**

Elektrilevi предоставляет персональные данные клиентов третьим лицам только в обоснованных случаях.