



# KSOY – Dataskyddsbeskrivning för kund- och marknadsföringsregistret

Uppdaterad 21.2.2022

I denna dataskyddsbeskrivning berättar vi hur vi på Kymmenedalens EI samlar in och behandlar personuppgifter om våra kunder och potentiella kunder bl.a. i anslutning till vård av kundrelationen samt marknadsföring.

## 1. Personuppgiftsansvariga

Kymenlaakson Sähkö Oy - Kymmenedalens EI Ab (FO-nummer 0128951-2) och  
Kymmenedalens Elnät Ab (FO-nummer 2058585-1)

Vartdera bolaget i Kymmenedalens EI-koncernen för ett eget register över följande helheter i egenskap av personuppgiftsansvarig och ansvarar för behandlingen i sin egen verksamhet för de ändamål och på de rättsliga grunder som anges i denna dataskyddsbeskrivning.

## 2. Kontaktinformation i ärenden som gäller dataskyddet

Kymmenedalens EI Ab / Dataskyddsärenden

Yhdystie 7, 47201 Elimäki

Tfn +358 5 778 0500

Kontaktinformation till Kymmenedalens EI-koncernens dataskyddsombud:

Tfn +358 5 778 0500

Email tietosuoja@ksoy.fi

## 3. För vilka ändamål och på vilka grunder behandlar vi dina personuppgifter?

Vi behandlar personuppgifter för följande ändamål:

- tillhandahållande, produktion och utveckling av produkter och tjänster
- fakturering, betalningskontroll och indrivning via Sergel Ab
- vård, underhåll och utveckling av kundrelationen
- kundkommunikation, inbegräpet respons- och kundenkäter samt störningsmeddelanden
- utveckling och planering av affärsverksamheten, tjänsterna och kundservicen i anslutning därtill
- marknadsföring och distansförsäljning av produkter och tjänster
- direktmarknadsföring per brev, telefon och elektroniskt, nätreklam samt inriktning av den
- genomförande av opinions- och marknadsföringsundersökningar, anordnande av tävlingar och utlottningar i marknadsföringssyfte
- observation, förhindrande och utredning av oegentligheter, bedrägerier och övriga brott
- analys, segmentering och statistik för ovan nämnda ändamål.

Behandlingen av personuppgifter grundar sig på kundavtalet, Kymmenedalens EIs berättigade intresse (så som direktmarknadsföring, indrivning av fordringar), lagstadgad skyldighet eller ditt samtycke.

## 4. Vilken typ av personuppgifter behandlar vi och varifrån samlar vi in uppgifterna?



Vi behandlar följande personuppgifter om kunder och potentiella kunder (inkl. personer som beställt nyhetsbrevet, begärt offert, deltagit i evenemang, besökt webbplatsen, registrerat sig i onlinetjänsten), och vilka som högst omfattar:

#### **Basuppgifter om kunden**

- namn och kontaktinformation så som telefonnummer, e-postadress, postadress
- uppgifter som identifierar kunden: Vid behov personbeteckning t.ex. för avtal och fakturering, uppgifter i anslutning till registrering och inloggning i onlinetjänsten

#### **Uppgifter om kundrelationen**

- kundnummer och kundhistorik (t.ex. uppgifter om avtal och säkerheter, kundenkäter/kundrespons och reklamationer)
- uppgifter i anslutning till kundkontakt (t.ex. elektroniska ärendebblanketter, chatmeddelanden, samtalsinspelningar)
- fakturerings-, betalnings- och indrivningsuppgifter samt uppgifter om kreditvärdighet
- samtycken och förbud som gäller direktmarknadsföring
- marknadsföringsåtgärder, användning av dem samt uppgifter som lämnats i samband med dem, t.ex. beställning av nyhetsbrevet
- uppgifter om användning av webbplatsen och e-tjänsterna, så som surfnings- och sökinformation, användarnamn och lösenord, cookies, IP-adresser
- eventuella andra uppgifter som den registrerade själv uppgett

#### **Uppgifter om förbrukningsobjektet**

- uppgifter om anslutningar och förbrukningsplatser så som anslutningsnummer och förbrukningsplatsens nummer
- avtal, uppskattad elförbrukning och uppgifter om den faktiska förbrukningen
- boendeform, huvudsäkringens storlek, mätningssätt

Vi behandlar följande personuppgifter om beslutsfattarna och kontaktpersonerna hos kundföretag och -sammanslutningar (bl.a. sådana som beställt nyhetsbrevet, begärt offert, lämnat kontaktbegäran, deltagit i evenemang):

- namn, titel, företag/sammanslutning, postadress, e-postadress, telefonnummer
- kundhistorik (t.ex. deltagande i tillställningar och evenemang, kontakter)
- tillstånd till och förbud mot direktmarknadsföring.

Uppgifter om kunder erhålls från kunderna bl.a. i samband med offertförfrågningar, beställningar, avtal och andra kontakter samt från automatiskt eller manuellt lagrade uppgifter om kundens användning av produkter eller tjänster. Uppgifter om potentiella kunder erhålls bl.a. i samband med tävlingar och utlottningar. Av dessa uppgifter lagras endast uppgifter om de potentiella kunder som har gett sitt samtycke till marknadsföring eller kontakt.

Dessutom erhålls uppgifter om kunder regelmässigt från energibolag som är verksamma på elmarknaden samt från enheten för centraliserat informationsutbyte på elmarknaden (datahub) på grundval av informationsutbyte som grundar sig på tillämplig lag eller myndighetsföreskrifter. Uppgifterna uppdateras också på grundval av reglerna för informationsutbyte på elmarknaden.

Alla kundkontakter kan spelas in. Inspelningarna används för verifiering av kontakter, behandling av reklamationer samt utveckling av kundservicen.



Personuppgifter kan också samlas in, lagras och uppdateras från register som förs av Befolkningsregistercentralen eller någon annan aktör som tillhandahåller adress-, uppdaterings- och andra motsvarande tjänster. Uppgifterna uppdateras också på grundval av Finsk Energiindustri rf:s regler för informationsutbyte på elmarknaden.

## 5. Vart lämnar vi ut uppgifter? Överför vi uppgifter utanför EU eller EES?

Kunduppgifter kan lämnas ut till Kymmenedalens EI-koncernens tjänsteleverantörer, med vilka det har avtalats om utförande av tjänster som ankommer på Kymmenedalens EI-koncernen. Vi förutsätter att tjänsteleverantörerna följer dataskydds- och sekretessbestämmelserna enligt lagstiftningen och branschens anvisningar.

Vi anlitar tjänsteleverantörer och/eller bolag i Kymmenedalens EI-koncernen för behandling av personuppgifter inom följande tjänster:

- kundservice, underhåll av kunduppgifter och mätdata (inkl. byggande och planering av elnät samt reparation av fel i elnätet) samt fakturering, samtalsinspelningar
- underhåll av onlinetjänsten
- marknadsföring och försäljning
- underhåll av sändlistor för nyhetsbrevet och sändning av nyhetsbrev
- genomförande av kundenkäter
- underhåll och behandling av uppgifter om deltagare i evenemang

Varje tjänsteleverantör behandlar i enlighet med dataskyddsavtalet personuppgifter endast i den utsträckning det är nödvändigt för att producera tjänsten i fråga.

Dessutom kan vi lämna ut dina personuppgifter om du har gett oss ditt samtycke till det. Vi kan också dela nödvändiga personuppgifter med tredje part, om en begäran du framställt eller ett avtal som ingåtts med dig förpliktar eller kräver det. Vi lämnar till exempel ut din adress till en post- eller installationstjänst, så att vi kan leverera en produkt eller tjänst som du har beställt.

Kunduppgifter lämnas ut till parterna på elmarknaden och till enheten för centraliserat informationsutbyte på elmarknaden (datahub) inom ramen för vad elmarknadslagen och övrig lagstiftning tillåter och förutsätter.

Uppgifter kan på det sätt som gällande lagstiftning förutsätter lämnas ut till myndigheter eller andra mottagare som fastställs i lag, så som indrivningsbyråer för indrivning av fakturor samt i samband med rättegångar eller myndighetsprocesser.

Uppgifter överförs i regel inte utanför EU och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Uppgifter överförs endast till sådana länder utanför EES för vilka Europeiska kommissionen har meddelat beslut om adekvat skyddsnivå.

## 6. Hur skyddar vi uppgifterna och hur länge förvarar vi dem?

Uppgifterna i kundregistret samlas i databaser som är skyddade med brandväggar, lösenord och andra tekniska metoder. Serverutrustningen är placerad i låsta utrymmen som endast vår egen eller våra tjänsteleverantörers personal har tillträde till. Vi genomför dataskyddet och informationssäkerheten bland annat genom förebyggande riskhantering, genom att beakta dataskyddet och informationssäkerheten vid planeringen av våra tjänster, genom att utbilda vår personal och genom att regelbundet kontrollera att våra tjänster överensstämmer med kraven. Vi hanterar riskerna i samband med missbruk av personuppgifter och andra liknande risker genom att beakta riskens sannolikhet och arten av den information som ska skyddas. Åtkomsträtt till uppgifterna har endast Kymmenedalens EI-koncernens anställda eller av koncernen bemyndigade aktörer som behöver uppgifterna i sitt arbete. Kymmenedalens EI-koncernen förutsätter att personalen och koncernens samarbetspartners förbinder sig att



hemlighålla kunduppgifterna. Material i manuell form förvaras i Kymmenedalens EI-koncernens lokaler som är låsta och bevakade från intrång av utomstående personer.

Vi lagrar personuppgifter så länge som det är nödvändigt på grundval av kundrelationen, eller tills den registrerade begär att uppgifterna ska raderas. I detta fall lagras i registret emellertid de uppgifter om personen i fråga som lagen (så som bokförings- eller energilagstiftningen) eller avtalsförhållandet kräver, samt information om att uppgifterna raderats. Vi vidtar rimliga åtgärder för att säkerställa att personuppgifter om den registrerade som är oförenliga med, föråldrade eller felaktiga i förhållande till de ändamål för vilka de behandlas inte lagras i registret. Enligt lagstiftningen inom energisektorn är Kymmenedalens EI skyldigt att samla in och lagra dina personuppgifter (bl.a. uppgifter om avtalet, kundrelationen och kontakterna) så länge kundrelationen varar och 10 år efter att kundrelationen upphört.

## 7. Dina rättigheter som registrerad med avseende på behandlingen av uppgifter

Begäranden som gäller de registrerades rättigheter ska lämnas till den adress som nämns i punkt 2. Som registrerad har du följande rättigheter:

Rätt till insyn, rätt att kräva att få uppgifter rättade samt rätt till radering.

- Du har rätt att få information om behandlingen av dina personuppgifter, rätt att kontrollera vilka uppgifter som sparats om dig i personregistret och rätt att kräva att felaktiga uppgifter rättas och att uppgifter raderas. När du är registrerad i onlinetjänsten kan du kontrollera dina uppgifter direkt via tjänsten (<https://online.ksoy.fi/login>).

Rätt att återkalla samtycke

- Du har när som helst rätt att återkalla ditt samtycke till behandling av personuppgifter. Återkallandet av samtycket påverkar inte lagligheten av behandlingen på grundval av samtycket, innan detta återkallades.

Rätt att förbjuda direktmarknadsföring

- Du har rätt att förbjuda att dina uppgifter behandlas för marknads- och opinionsundersökningar. Du kan också förbjuda direktmarknadsföring när som helst eller återkalla ditt tillstånd till elektronisk direktmarknadsföring genom att meddela förbudet till den adress som nämns i punkt 2 eller genom att använda länken i direktmarknadsföringsmeddelandet för att meddela förbud.

Rätt att invända mot behandling, rätt att begränsa behandlingen samt rätt att överföra uppgifter (dataportabilitet)

- Du har rätt att invända mot behandlingen av dina uppgifter, rätt att begära att behandlingen av dina uppgifter begränsas och rätt att begära att uppgifterna överförs.

Rätt att lämna in klagomål till en tillsynsmyndighet

- Du har rätt att lämna in klagomål till en behörig tillsynsmyndighet om du anser att EU:s dataskyddsförordning inte har följts vid behandlingen av dina personuppgifter.

Begäranden som gäller de registrerades rättigheter ska lämnas till den adress som nämns i punkt 2.

## 8. Ändringar i dataskyddsbeskrivningen

Vi utvecklar vår verksamhet och våra dataskyddsverktyg kontinuerligt och förbehåller oss rätten att ändra dataskyddsbeskrivningen. När lagen så kräver meddelar vi om uppdateringar och ändringar som påverkar dig.