

Eesti Energia AS kliendiandmete töötlemise põhimõtted

08.11.2023

1. Üldine

- 1.1. Andmete vastutav töötleja on Eesti Energia AS (EE), registrikoodiga 10421629, aadressiga Lelle tänav 22, Tallinn.
- 1.2. Eesti Energia 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 sageli ka inglisekeelset lühendit GDPR ning teistest asjakohastest õigusaktidest sh. elektrituru seadusest, isikuandmete kaitse seadusest ning headest äritavadest.
- 1.3. Samuti lähtub Eesti Energia Andmekaitse Inspektsiooni ja Euroopa Liidu andmekaitse ekspertgrupi WP29 suunistest ja juhenditest.
- 1.4. Käesolevad põhimõtted on üldised, täiendavad ja/või täpsustavad tingimused ning privaatsusteavitused võivad sisalduda ka lepingutes, dokumentides, vormidel ja Eesti Energia kodulehel www.energia.ee (edaspidi Põhimõtted). Põhimõtted on teenuste osutamisel nende üldtingimuste lahutamatu osa. Eesti Energia viitab Põhimõtetele Kliendiga lepingu sõlmimisel, Kliendile teenuse, kauba ja/või e-keskkonna pakkumisel ning võimaldab Kliendil Põhimõtetega tutvuda. Põhimõtted on Lepingu osaks ja Eesti Energial on õigus eeldada, et Klient on Põhimõtetest teadlik ja nendega tutvunud.
- 1.5. Kui Klient leiab, et tema Andmeid ei töödelda kooskõlas kehtivate reeglitega, on ta võimalus pöörduda Eesti Energia andmekaitse spetsialisti poole aadressil privacy@energia.ee. See võimalus ei mõjuta kliendi õigust pöörduda vajadusel täiendavalt ka andmekaitse järelevalveasutuse Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole.

2. Eesmärk

- 2.1. Eesti Energia kliendiandmete töötlemise põhimõtted (Põhimõtted) kehtivad Eesti Energia ja tema Klientide suhtes.
- 2.2. Põhimõtted määravad kindlaks selle, kuidas Eesti Energia võib Kliendiga suhtluses Kliendi Andmeid kasutada ning annavad teavet Andmete kasutamise seotud oluliste küsimuste kohta.
- 2.3. Põhimõtted ei kehti teiste ettevõtete teenuste või kauba suhtes, seda ka juhul, kui need on Kliendile kättesaadavad Eesti Energia e-Keskkonna või Teenuse vahendusel.

3. Mõisted

- 3.1. Eesti Energia kasutab mõisteid selles tähenduses nagu need on defineeritud isikuandmete kaitse üldmääruses [siin](#).
- 3.2. Klient on iga füüsiline isik, kes on Eesti Energiaga sõlminud lepingu või on andnud oma andmed ning avaldanud soovi end kliendina registreerida või saada Eesti Energialt lepingu sõlmimiseks pakkumine, kuid ei ole lepingut sõlminud. Samuti käsitleb Eesti Energia kliendina tehnovõrgu- ja rajatise talumiskohustusega kinnisasja omanikke ning füüsilisi isikuid, kes kasutavad EE Teenuseid või e-Keskkonda.
- 3.3. Andmed on kõik Eesti Energia kliendi andmed, mis võimaldavad teda otseselt või kaudselt tuvastada, eristada, seostada või tuletada. Kliendiandmete töötlemine on igasugune kliendi andmetega tehtav toiming.
- 3.4. Anonüümsed andmed on selline info, mis ei ole seostatav konkreetse Kliendiga, kuna Klienti identifitseeriv teave on andmetest kõrvaldatud.
- 3.5. Andmete turvalise töötlemise tagamise all peame silmas ajakohaste füüsiliste, organisatsiooniliste ja infotehnoloogiliste turvameetmete kasutamist. Need meetmed hõlmavad töötajate, IT-infrastruktuuri ning ka kontorihoonete ja tehniliste seadmete kaitset. Meetmete rakendamise eesmärgiks on eelkõige ohtude tõrjumine ja nii isikutest kui ka tehnoloogiast tulenevate riskide maandamine. Meetmete täitmise tagamiseks on kehtestatud kohustuslikuks järgimiseks ettevõtte ja kontserni sisekorrad. Eesti Energia töötajatele kehtivad Andmete konfidentsiaalsuse ja kaitse alased nõuded ning nad vastutavad nende kohustuste täitmise eest. Eesti

Energia volitatud Andmete töötajad on kohustatud oma töötajate suhtes tagama samade reeglite täitmise ning nad vastutavad Andmete kasutamise nõuete täitmise eest.

4. Eesti Energia Andmete kaitse põhimõtted

- 4.1. Eesti Energia kasutab Andmeid Põhimõtetes toodud viisil ja üksnes eesmärgil, milleks Eesti Energia Andmeid kogus ning selle eesmärgi täitmiseks vajalikus ulatuses. Eesti Energia võib kombineerida erinevate Teenustega seoses kogutud Andmeid, kui need Andmed on kogutud samal eesmärgil.
- 4.2. Eesti Energia peab Kliendi privaatsust ja Andmete kaitsmist väga oluliseks, kasutades Andmete töötlemiseks turvalisi lahendusi.

5. Kliendi roll Andmete turvalisuse tagamisel

- 5.1. Klient peab kasutama Teenuseid ja e-Keskkondi turvaliselt ja hoolsalt ning tagama, et seadmed (nt arvuti, nutitelefon, rakendus vms), mida Klient kasutab Eesti Energia Teenuste või e-Keskkonna kasutamiseks, on turvatud. Klient on kohustatud hoidma teiste isikute eest saladuses Kliendi, tema seadme, Teenuse või eKeskonnaga seotud Salasõna, kasutajatunnused ja paroolid või muu enda identifitseerimiseks kasutatava info või infokandjad (nt ID-kaardi või Mobiil-ID).
- 5.2. Klient peab olema teadlik ja arvestama asjaoluga, et Eesti Energia ei saa tagada Andmete turvalisust ega ole vastutav juhul, kui Andmed ei ole kaitstud tulenevalt Kliendi poolt punktis 5.1 toodud kohustuse rikkumisest (sh nt seetõttu, et Klient on jätnud muutmata algse PIN-koodi või muud algseadistused või Kliendi ID-kaart, Mobiil-ID või selle PIN-koodid on sattunud volitamata isikute kasutusse). Klient vastutab sellisel juhul ise kõikide talle tekkida võivate tagajärgede eest.
- 5.3. Kui Klient võimaldab Kasutajal (nt Kliendi pereliikmed, töötajad jms) tarbida Teenuseid või e-Keskkonda Kliendi ja Eesti Energia vahel sõlmitud Lepingu alusel, on Klient vastutav selle eest, et Kasutaja on tutvunud Põhimõtetega ja nõustub nendega.

6. Andmete kogumine

- 6.1. Eesti Energia pakub Klientidele kasutamiseks erinevaid Teenuseid ja e-Keskkondi. Eesti Energia poolt Kliendi kohta kogutav Andmete koosseis sõltub sellest, milliseid konkreetseid Teenuseid või e-Keskkondi Klient kasutab, milliseid Andmeid on nende pakkumiseks vajalik kasutada, millises ulatuses Andmeid Klient Eesti Energiale sellel otstarbel edastab (nt Teenuse tellimisel, Kasutajaks registreerumisel jne) ning milliseid nõusolekuid Klient Andmete töötlemiseks Eesti Energiale annab.
- 6.2. Vastavalt andmetöötluse iseloomule ja eesmärkidele, on kogutud andmed jagatud kolme peamisse kategooriasse:
 - 6.2.1. Põhiandmed, mille hulka kuuluvad näiteks: ees- ja perekonnanimi, kasutajanimi, isikukood, sünniaeg, isikut tõendava dokumendi (nt pass, ID-kaart, elamisluba) number ja muu sellega seotud info, vanus, aadress, e-posti aadress, tellitud teenuste või ostetud toodete info (nt teenuse koosseis, lisateenused, parameetrid, teenuse aadress, kasutatavad seadmed jms) ja sellega seotud staatiline IP-aadress, domeeninimi või seadme seerianumber, arveldusinfo (nt arve aadress, viitenumber, arveldusaadress jms). Samuti Klientide poolt teenuste kasutamise käigus e-keskkondades kogutud andmed.
 - 6.2.2. Eriliiigilised isikuandmed, mille hulka kuuluvad näiteks rassiline või etniline päritolu, poliitilised vaated, usulised või filosoofilised veendumused või ametiühingusse kuulumine, geneetilised andmed, füüsilise isiku kordumatuks tuvastamiseks kasutatavad biomeetrilised andmed, terviseandmed või andmed füüsilise isiku seksuaalelu ja seksuaalse sättumuse kohta. Eesti Energia eesmärgiks ei ole koguda sinu eriliiigilisi isikuandmeid, kuid need võivad meile teatavaks saada juhuslikult, näiteks kliendisuhtluse raames meile saabunud kirja või telefonikõne kaudu siis, kui sa meile need avaldad. Vastavalt andmete turvalise töötlemise põhimõtetele selliste andmete töötlemist piiratakse või need kustutatakse.
 - 6.2.3. Isikustamata andmed on andmed, mis ei ole ühelegi konkreetsele Kliendile omistatavad, kuid mida Eesti Energia peab samuti teenuste osutamiseks töötleva. Isikustamata andmeteks näiteks veebilehtede kasutamisel kogutavad andmed, mida kogutakse teenuste kasutamise käigus Eesti Energia jaoks isikustamata klientide poolt.

6.3. Eesti Energia kogub Andmeid järgmistel viisidel:

- 6.3.1. Eesti Energia saab Kliendilt Andmeid näiteks Teenuse tellimisel, Kliendiks registreerumisel, Eesti Energiale infopäringu tegemisel;
- 6.3.2. Andmed tekivad Kliendi poolt Teenuste kasutamisel (nt e-Keskkonna kasutamisel) ning see on vajalik Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks, selline Andmete töötlemine on ettenähtud Õigusaktiga või on Andmete töötlemise aluseks Kliendi nõusolek;
- 6.3.3. Eesti Energia saab Kliendiga seotud Andmeid muudest allikatest (nt teised teenusepakkujad või avalikud registrid jne) kui see on vajalik Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks, selline Andmete töötlemine on ettenähtud Õigusaktiga või on Andmete töötlemise aluseks Kliendi nõusolek.

7. Andmete kasutamine Lepingu täitmiseks ja Lepingu täitmise tagamiseks

- 7.1. Eesti Energia võib kasutada Andmeid Õigusaktide alusel ilma Kliendi eraldi nõusolekuta Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks alljärgnevatel juhtudel:
 - 7.1.1. Kliendi ja tema esindaja isiku tuvastamiseks;
 - 7.1.2. Kliendile Teenuste osutamiseks või kauba müügiks vajalike tegevuste tegemiseks (sh Teenuste ja/või kauba müügiks ja tarneks ning Teenuste ja kauba info edastamiseks Kliendile);
 - 7.1.3. Kliendi teenindamiseks ja rikete kõrvaldamiseks;
 - 7.1.4. Kliendile e-Keskkonna, selle teenuste ja funktsionaalsuste ning heal tasemel ja personaalse kasutus kogemuse (nt keele eelistuse salvestamine jms) pakkumiseks ja arendamiseks ning e-Keskkonna kasutamise võimaluste ja turvalisusega seotud info edastamiseks Kliendile;
 - 7.1.5. Lepinguga seotud teenustasude arvestamiseks, teadete ja arvete koostamiseks ja saatmiseks Kliendile;
 - 7.1.6. Kliendile posti teel Lepingu ja/või Teenusega seotud teadete saatmiseks;
 - 7.1.7. äri- ja teenindustegevuse dokumenteerimiseks ja äriliseks infovahetuseks (sh audiitoritele esitamiseks Eesti Energia auditeerimisel);
 - 7.1.8. Klientide paremaks teenindamiseks, sh e-Keskkonna ja Teenuste kvaliteedi, kasutusaktiivsuse või kliendirahulolu mõõtmiseks, ning Teenuste ja äritegevuse arendamiseks;
 - 7.1.9. Eesti Energia hangitud või Kliendi tellimusel muu Kliendi seadme hoolduseks või remondiks ja seadmega seotud muuks järelteenindustegevuseks;
 - 7.1.10. Eesti Energia ja Kliendi vaheliste telefonikõnede salvestamiseks ja säilitamiseks, eesmärgiga kasutada neid kõnesalvestusi Poolte esitatud tahteavalduste või tehtud tehingute tõendamiseks ja Kliendi paremaks teenindamiseks;
 - 7.1.11. Teenuse osutamisega seotud võimalike äririskide või kahjude hindamiseks ja ärahoidmiseks;
 - 7.1.12. Lepingu täitmise tagamiseks (nt tagatiste seadmiseks, käenduslepingute sõlmimiseks);
 - 7.1.13. Eesti Energia rikutud või vaidlustatud õiguste kaitsmiseks ja võlanõudmiseks (sh Lepingu rikkumise ja/või võlgnevusega seotud Andmete edastamiseks Eesti Energia poolt lepingu alusel vastavate Andmete töötlemiseks volitatud inkassoteenust osutavatele isikutele, advokaatidele jms isikutele).
- 7.2. Punktis 7.1 toodud ülevaade Lepingu täitmise ja Lepingu täitmise tagamise eesmärgil Andmete kasutamise kohta ei ole ammendav. See tähendab, et EE võib Lepingu täitmiseks või Lepingu täitmise tagamiseks kasutada vastava vajaduse tekkimisel Andmeid ka mõnel punktis 7.1 esile toomata eesmärgil.
- 7.3. Klient ei saa Teenust või e-Keskkonda kasutades keelduda punktis 7.1 toodud eesmärkidel Andmete kasutamisest, kuna see muudaks võimatuks Kliendile Teenuse või e-Keskkonna pakkumise.
- 7.4. Eesti Energia võib kasutada punktis 7.1 toodud eesmärkidel järgmisi Andmeid:
 - 7.4.1. Kliendi põhiaandmed;
 - 7.4.2. Kliendisuhetega seotud andmed: Eesti Energia Teenuste kasutamist puudutav teave, Kliendi sõlmitud Lepingu, esitatud tellimuste ning kliendikontaktide üksikasjad, arved ja nendega seotud info (nt makseandmed jms), Kliendi poolt e-Keskkonda sisestatud info (sh nt konto registreerimisel sisestatud andmed), e-Keskkonna, selle teenuste ja funktsionaalsuste kasutamise andmed ja küpsiste abil kogutud andmed (vt p 14) ning Kliendi maksedistsipliini/ võlgnevusega seotud andmed;

7.4.3. Punktis 7.4 toodud Andmete loend ei ole lõplik. See tähendab, et mõistlikul vajadusel ja mõistlikus ulatuses võib Eesti Energia töödelda Lepingu täitmise ja Lepingu täitmise tagamise eesmärgil ka punktis 7.4 nimetatata Andmeid.

8. Andmete kasutamine nõusoleku alusel

- 8.1. Teatud juhtudel küsib Eesti Energia Andmete töötlemiseks Kliendi käest ka eraldi nõusolekut (edaspidi: Nõusolek). Nõusoleku küsimisel selgitab Eesti Energia nõusoleku küsimise eesmärgi ja annab teavet plaanitava töötlemise kohta.
- 8.2. Nõusoleku suhtes kehtivad Põhimõtetes toodud Andmete kasutamise tingimused. Eesti Energia viitab Kliendilt Nõusoleku võtmisel Põhimõtetele ning Kliendil on võimalik Põhimõtetega tutvuda. Kliendil on õigus Nõusolekut mitte anda või võtta Nõusolek hiljem tagasi, teatades sellest EE-le e-Keskonna vahendusel või kirjalikult või kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis. Nõusolek kehtib kuni selle tagasi võtmiseni.
- 8.3. Nõusoleku alusel töödeldakse andmeid näiteks järgnevalt:
 - 8.3.1. Kliendile personaalsete pakkumiste ettevalmistamiseks ja saatmiseks elektroonilisel teel (nt e-posti, SMS-i või sotsiaalmeedia vahendusel). Personaalsete pakkumiste ettevalmistamine võib sisaldada Kliendi Teenuste, e-Keskonna jms kasutuseelistuste turunduslikku analüüsi, eesmärgiga selgitada välja Kliendi kasutusvajadused ning koostada selle alusel personaalseid pakkumisi;
 - 8.3.2. Andmete edastamiseks Eesti Energiaga samasse kontserni kuuluvatele ettevõtetele või Eesti Energia koostööpartneritele eesmärgiga pakkuda Kliendile teenuseid ühiselt või vastastikku;
 - 8.3.3. Kliendi ootuste, eelistuste ja vajaduste välja selgitamiseks ning uute ja paremate teenuste ning eKeskonna kasutusvõimaluste välja töötamiseks;
 - 8.3.4. e-Keskonnas Kliendile personaalseks kohandatud sisu, pakkumiste ja reklaamide edastamiseks.
- 8.4. Kui konkreetses nõusolekus pole kirjeldatud teisiti, võib Eesti Energia kasutada Nõusoleku alusel järgmisi Andmeid:
 - 8.4.1. Kliendi ja tema poolt volitatud isiku või kontaktisiku nimi, sünniaeg, isikukood, suhtluskeel, eelistatud kontaktandmed (nt, telefoninumber, e-post, tavapost), teave Kliendi segmentilise kuuluvuse kohta;
 - 8.4.2. Teenuste kasutamist ja kaupade ostmist puudutav teave (nt kauba valdkond, hinnaklass, tarneinformatsioon jms);
 - 8.4.3. Kliendi krediitvõimelisuse, maksedistsipliini/ võlgnevusega seotud andmed;
 - 8.4.4. Teave Kliendi poolt Eesti Energia teenuste tarbimist puudutavate üksikasjade kohta (sh Teenuste liikide lõikes kasutamise maht, kogus, viis, aeg jms (näiteks kasutatud elektrienergia või gaasi kohta) ning info Kliendi tellitud lisateenuste üksikasjade kohta, samuti Kliendi poolt Teenuste tarbimiseks kasutatavate lõppseadmete (nt kaugloetav arvesti) andmed;
 - 8.4.5. Kliendi poolt Eesti Energiale e-Keskonna vahendusel edastatud andmed (sh konto registreerimisel sisestatud andmed);
 - 8.4.6. Kliendi poolt e-Keskonna või selle teenuste ja funktsionaalsuste kasutamise andmed ning küpsiste abil kogutud info;
 - 8.4.7. Kliendi kohta avalikes andmekogudes või internetis avalikustatud andmed (nt teave kliendi huvialade, töö või õpingute jms kohta);
 - 8.4.8. teistelt isikutelt seaduslikul alusel saadud andmed (nt Elering ASi poolt edastatavad või ASi Krediidinfo poolt kogutavad andmed).
- 8.5. Kliendil on õigus igal ajal sõltumata sellest, et Klient on nõus enda Andmete nõusoleku alusel töötlemisega, keelata endale pakkumiste saatmine või muul moel nõusoleku alusel andmete töötlemine e-Keskonnas või ekirjas või sõnumis toodud juhiseid järgides või muul Eesti Energia poolt pakutaval elektroonilisel viisil. Sõltuvalt avalduse esitamise kanalist, teavitatakse klienti ka tema soovi jõustamise tähtajast, milleks ei ole reeglina rohkem kui 5 tööpäeva.
- 8.6. Nõusolekust ja Õigusaktidest tulenevalt võib Eesti Energia edastada Kliendile suunatud pakkumisi ka Eesti Energiale teatavaks saanud kasutajale, kellele Klient on võimaldanud kasutada Eesti Energia teenuseid Kliendi vastutusel Kliendi ja Eesti Energia vahel sõlmitud Lepingu alusel ning Eesti Energia ärikliendi esindajale või kontaktisikule ilma nende eelneva eraldiseisva nõusolekuta. Nendel isikutel on võimalik keelata endale elektroonilisel teel (nt e-posti, SMS-i või MMS-iga) pakkumiste saatmine e-Keskonnas või e-kirjas või sõnumis

toodud juhiseid järgides või muul Eesti Energia poolt pakutaval elektroonilisel viisil. Nõusoleku tagasivõtmise õigus on üksnes Kliendil enesel.

9. Andmete töötlemine õigustatud huvi alusel

- 9.1. Eesti Energia töötleb Andmeid teatud juhtudel ka oma õigustatud huvides. Eesti Energia jaoks on õigustatud huviks selline äriiline huvi, mille raames Andmete töötlemine on põhjendatud ja vajalik ning mis kaalub üles sellise andmetöötlusega kaasneva võimaliku riive kliendi õiguste osas isikuandmete kaitsele. Õigustatud huvi raames töötleb Eesti Energia kliendiandmeid näiteks järgnevatel eesmärkidel:
- 9.1.1. Perioodiliste uudis- ja infokirjade edastamine sh. klientidele lisateenuste ja pakkumuste tutvustamise eesmärgil. Uudis- ja infokirjadest on kliendil võimalik põhjust lisamata igal ajahetkel loobud;
 - 9.1.2. Kasutajakogemuse parendamine läbi klientidelt tagasiside küsimise teenuste ja protsesside kohta ja selle abil statistika ja uuringute koostamine. Tagasiside andmine on kliendi jaoks vabatahtlik;
 - 9.1.3. Eesti Energia tehniliste süsteemide, iseteeninduskeskkonna ja IT-süsteemide täiustamine ja edasiarendamine, sh. turvaintsidentide ennetamine ja lahendamine;
 - 9.1.4. Rikete, müügi, tarbimis jm statistika analüüs, mis on vajalik proaktiivne klienditeeninduse pakkumiseks;
 - 9.1.5. Üldine kliendigruppide profileerimine;
 - 9.1.6. Pretensioonide lahendamine ja pettuste ennetamine;
 - 9.1.7. krediitvõimelisuse ja krediidiriski hindamise võimaldamise eesmärgil Kliendi maksehäire (maksetähtaja ületanud võlaga seotud andmete s.o võlgniku nimi, isikukood, info võla suuruse ja võla tekkimise aja kohta) edastamine EE poolt volitatud krediidiinfo ettevõtetele;
 - 9.1.8. kliendi krediitvõimelisuse ja usaldusväärsuse (maksekäitumise) hindamiseks (sh teenuste krediiti pakkumise otsustamiseks).
 - 9.1.9. Kontserni struktuurimuudatusi ja finantseerimist puudutavate suuremate tehingute (nt ettevõtte/ettevõtja üleandmine, müük, ost, jagunemine, ühinemine) läbiviimise eesmärgil äritehingu läbirääkimistel ja/või teostamisel (tehingu vastaspoolega isikuandmete jagamine/üleandmine).

10. Õigusaktidest tulenevad Andmete töötlemise erijuhud

- 10.1. Õigusaktidest tulenevalt töötleb Eesti Energia kliendiandmeid näiteks järgnevatel eesmärkidel:
- 10.1.1. Elering AS-le elektrimüüja andmete edastamine ning sellekohaste andmete saamine seoses kliendilepingu sõlmimise või lõpetamisega;
 - 10.1.2. raamatupidamis- või maksuseadustest tulenevate kohustuste täitmiseks.

11. Andmete säilitamise aeg

- 11.1. Eesti Energia säilitab Andmeid nii kaua kui on vajalik Põhimõtetes toodud Andmete kasutamise eesmärgi saavutamiseks või Õigusaktis ettenähtud tähtajani.
- 11.2. Andmete säilitamisel lähtub Eesti Energia järgmistest peamistest tähtaegadest:
- 11.2.1. 3 aasta möödudes kustutame isikute Andmed, kes on soovinud näiteks hinnapakumisi või infot tehnilise võimaluse olemasolu kohta, kuid ei ole Eesti Energia kliendiks hakanud, Samuti klienditeeninduse telefonide kõnesalvestused ja klienditeeninduse turvaseadmete salvestused;
 - 11.2.2. 7 aasta möödudes alates lepingu lõppemisest kustutame lepingu alusandmed ja lepingu täitmise käigus tekkinud andmed (kliendi pöördumised, pretensioonide lahendamised, teated jne.), kui pärast lepingu lõppemist ei ole lepinguga täitmisega seotud käimasolevat sissenõudmismenetlust.
- 11.3. Põhjendatud juhtudel võib Eesti Energia ka punktis 11.2 kirjeldatud tähtaegu muuta, kui selline vajadus on tingitud näiteks konkreetsest juhtimist, õigusaktist või Eesti Energia õigustatud huvist tulenevalt.

12. Automaatsete otsuste tegemine ja profileerimine

- 12.1. Eesti Energia võib langetada isikuandmete töötlemisel ka automaatseid otsuseid näiteks:
- 12.1.1. krediitingimustel kaupade müügil ja teenuste osutamisel taustakontrolli teostamiseks, mille raames töötleme asjakohast informatsiooni sinu maksekäitumise ja tausta kohta EE infosüsteemidest ning

- samuti avalikest andmekogudest (ametlikud teadaanded, kohtutäiturite poolt avalikustatud informatsioon ja muud ametlikud registrid ja väljaanded, nt ärireister, rahvastikuregister);
- 12.1.2. võlameritluste läbiviimise raames automaatsete teavituste edastamiseks ning osutatavate teenuste piiramiseks vastavalt lepingutes ja seaduses sätestatule.
- 12.2. Turundusliku profileerimise eesmärgiks on töötada välja erinevad klientide segmendid, tüübid või profiilid, mis võimaldavad pakkuda igale kliendile just talle sobivaid pakkumisi ja teenuseid. Profileerimiseks võime analüüsida näiteks klientide demograafilisi andmeid (vanus, sugu), teenuste kasutusandmeid, asukohta, ja käitumismustreid, kasutades mitmeid erinevaid konkreetset juhul sobivaid rahvusvaheliselt tunnustatud statistilise analüüsi meetodeid.
- 12.3. Kliendil on õigus igal ajal küsida täiendavaid selgitusi ning esitada vastuväiteid klienti puudutavate automaatsete otsuste osas, teatades sellest Eesti Energiale.

13. Andmete kasutamine volitatud töötajate abil

- 13.1. Eesti Energia võib Õigusaktidest tulenevalt anda Andmete kasutamiseks õiguse ka volitatud töötajatele. Volitatud töötajad on Eesti Energia partnerid, kes tegelevad näiteks arvelduse korraldamise, klientide küsimustele vastamise, teenuste turustamise, teenuste edasimüügi või muude sideteenuse abil osutatavate teenuste pakkumisega jms. Volitatud töötaja omab õigust kasutada Andmeid üksnes Eesti Energia poolt taotletud konkreetsete toimingute tegemiseks ning Eesti Energiaga selleks sõlmitud konfidentsiaalsuskohustust sisaldava lepingu alusel.
- 13.2. EE volitatud töötajate nimekiri ja kontaktandmed on toodud Eesti Energia kodulehel.

14. Kliendi õigused Andmete kasutamisega seoses

- 14.1. Õigus tutvuda oma andmetega. Kõige mugavamalt saab klient oma põhi- ja kontaktandmete, lepingu andmete, tarbimiskoha ja tarbimisandmetega tutvuda Eesti Energia iseteeninduskeskkonnas, samuti saab infot klienditeeninduselt.
- 14.2. Õigus isikuandmeid parandada. Kliendil on õigus oma andmeid parandada, kui need ei ole õiged või täielikud. Kui kliendi põhi- ja kontaktandmeid on muutunud või avastab klient, et tema andmeid ei ole õiged, on tal alati õigus, ja teatud juhtudel lepingust tulenevalt ka kohustus, neid iseteeninduses parandada või võtta andmete korrigeerimiseks ühendust klienditeenindusega.
- 14.3. Õigus nõuda oma andmete kustutamist. Teatud juhtudel on kliendil õigus lasta oma isikuandmed kustutada. See õigus ei kehti olukorras, kus Eesti Energia 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.
- 14.4. Õigus esitada vastuväiteid. Kliendil on õigus esitada igal ajal vastuväiteid teda puudutava isikuandmete töötlemise toimingute suhtes, mida Eesti Energia teeb õigustatud huvi alusel. Vastuväite esitamisel kaalub Eesti Energia, kas kliendi huvid kaaluvad üles Eesti Energia huvid ning lõpetab võimalusel kõnealuste isikuandmete töötlemise. Õigust esitada vastuväiteid ei saa kasutada kui Eesti Energia töötleb kliendi andmeid lepingu täitmiseks, sest see ei võimaldaks Eesti Energial täita lepingust tulenevaid kohustusi. Õigust esitada vastuväiteid ei saa kasutada ka olukorras, kus Eesti Energial on vajalik koostada, esitada või kaitsta õigusnõuet, näiteks olukorras, kus klient on Eesti Energia seisukohalt lepingut rikkunud. Samuti ei saa vastuväiteid esitada, kui Eesti Energia töötleb kliendi isikuandmeid kehtivast õigusaktist tuleneva kohustuse täitmiseks.
- 14.5. Õigus andmetöötluse piiramisele. Kliendil on õigus nõuda oma isikuandmete töötlemise piiramist kui tema arvates ei ole andmed täpsed, kui klient vajab andmeid õigusnõude koostamiseks, esitamiseks või kaitsmiseks. Samuti võib klient nõuda oma isikuandmete töötlemise piiramist kui Eesti Energia töötleb neid õigustatud huvi eesmärgil ning klient soovib saada selgust, kas Eesti Energia huvid on kaalukamad kui kliendi huvid.
- 14.6. Õigus andmete ülekandmisele. Eesti Energia kliendil on õigus oma tarbimisandmete ülekandmisele (kaasaskantavusele). Seda õigust on kõige lihtsam teha AVP kaudu [siit](#).

15. Eesti Energia poole pöördumise võimalused

- 15.1. Klient saab pöörduda Eesti Energia poole Põhimõtetega või Kliendi Andmete töötlemisega seotud küsimustes järgmistel kontaktidel: telefoni teel numbril 7771545 ning e-kirja teel aadressil teenindus@energia.ee või privacy@energia.ee.

16. Küpsiste kasutamine EE e-Keskkondades

- 16.1. Nagu enamikel internetilehekülgedel, on ka Eesti Energia e-Keskkondades kasutusel küpsiste tehnoloogia. Küpsised (ingl keeles *cookies*) on väikesed tekstifailid, mis e-Keskkonna serveri kaudu laetakse kasutaja arvutisse. Selle tulemusena saab veebilehitseja edastada küpsise info igal e-Keskkonna kasutuskorral eKeskonnale tagasi, eesmärgiga võimaldada sama kasutaja äratundmine ilma teda identifitseerimata (anonüümselt) ning pakkuda kasutajale personaalset ja mugavamalt e-Keskkonna kasutuskogemust (nt säilitades kasutaja eelistused ja huvid jne), ning analüüsides ja arendades e-Keskkonnas pakutavaid Teenuseid ning, suunates pakkumisi ja reklaame.

Käesolev Põhimõtete versioon kehtib Eesti Energia ja kõikide Klientide suhtes alates 08.11.2023.a. Eesti Energial on õigus muuta ja ajakohastada Põhimõtteid ühepoolselt vastavalt vajadusele. Hoiame Põhimõtteid ajakohasena ja kättesaadavana Eesti Energia kodulehel www.energia.ee. Olulisematest muudatustest Põhimõtetes teavitame meie kodulehe vahendusel, e-kirja teel või muul mõistlikul viisil.