

ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТА

1. Общие принципы и понятия

1.1. Viru Elektrivõrgud OÜ (далее - предприятие) является ответственным обработчиком данных клиента. Лица, обрабатывающие данные клиентов от имени предприятия, являются уполномоченными обработчиками. Имена уполномоченных обработчиков предприятия и их контактные данные можно посмотреть на веб-странице предприятия www.viruev.ee

1.2 Понятия:

1.2.1 **персональные(личные) данные** — это все данные, которые позволяют непосредственно или косвенно идентифицировать, выделить, соотнести или вывести, независимо от того, в каком виде или в какой форме эти данные находятся;

1.2.2 **данные клиента** – любая связанная с клиентом и известная предприятию информация, возникающая в ходе оказания предприятием услуг или посредничестве услуг, в том числе персональные данные и данные об услуге;

1.2.3 **клиент** – это физическое лицо, использующее или изъявившее желание воспользоваться предлагаемыми предприятием услугами; заключившее с предприятием договор или предоставившее свои данные и выразившее желание зарегистрироваться клиентом или получить от предприятия предложение для заключения договора, но не заключившее договор. Также предприятие считает клиентом собственника недвижимости, обремененной инженерными сетями и сооружениями в пользу предприятия.

1.2.4 **данные об услуге** - данные клиента, ставшие известными в ходе оказания предприятием услуг, в том числе данные о количестве потребленной электроэнергии и сетевых услуг, данные об измерениях, данные о поставках электроэнергии по соглашению и т.п. ;

1.3. **Обработка данных клиентов** — это любое действие, проводимое с личными данными, в т.ч. сбор данных, их запись, упорядочение, сохранение, изменение, предоставление доступа, осуществление запросов и выписок, перекрестное использование, использование, передача, уничтожение.

1.4. **Взаимоотношение с клиентом** — это правовое отношение между предприятием и клиентом, возникающее в случае, если клиент пользуется или пользовался оказываемыми предприятием услугами или обращался к предприятию с целью использования услуги. Вступая с предприятием в клиентские отношения или изъявляя желание вступить в клиентские отношения, клиент дает предприятию согласие на обработку своих данных.

1.5. В соответствии с целью обработки данных клиента предприятие обрабатывает все данные, ставшие известными в ходе договорных отношений. Состав обрабатываемых данных следует из заключенных между сторонами договоров и иных документов.

1.6. В целях создания клиентских отношений, выполнения заключенного с клиентом договора или выполнения установленных правовыми актами обязанностей, предприятие имеет право обрабатывать любые данные клиента, которые оно получило от самого клиента или из публичных источников (в том числе опубликованные в интернете данные), также от третьих лиц, если такая передача данных клиента является законной.

1.7. При обработке данных клиента предприятие ограничивается меньшим, что необходимо для выполнения заключенных договоров, лучшего обслуживания клиентов и для достижения целей обработки данных клиентов.

1.8. Обработка данных клиента основывается на Общем регламенте Европейского Союза по защите данных, законе Эстонской Республики о защите персональных данных, законе о

рынке электроэнергетики и иных правовых актах, а также принципах обработки данных клиента и/или на конкретном, заключаемом или заключенном с клиентом договоре.

- 1.9. При обработке данных предприятие основывается на следующих принципах:
- 1.9.1. **законность и справедливость** – персональные данные обрабатываются законно и справедливо;
 - 1.9.2. **соответствие цели** – персональные данные собираются в точно и ясно определенных законных целях и не обрабатываются способом, противоречащим этим целям;
 - 1.9.3. **качество** – персональные данные должны быть достаточными и актуальными и не должны быть чрезмерными с учетом целей обработки данных;
 - 1.9.4. **корректность** – персональные данные должны быть верными и при необходимости должны обновляться; разумными способами обеспечивается то, чтобы персональные данные, неверные с точки зрения цели обработки данных, были бы незамедлительно удалены или исправлены;
 - 1.9.5. **хранение** – персональные данные хранятся в форме, позволяющей идентифицировать субъекта данных только до тех пор, пока это необходимо для достижения цели, для которой обрабатываются персональные данные;
 - 1.9.6. **безопасность** – применяя соответствующие технические или организационные меры, персональные данные обрабатываются таким образом, который обеспечивает их безопасность, включая защиту от несанкционированной или незаконной обработки, а также от случайной потери, уничтожения или повреждения.
- 1.10. Предприятие имеет право менять данные принципы обработки данных клиента в одностороннем порядке, извещая об этом клиентов на вебстранице www.vigev.ee или иным способом.

2. Виды данных клиента и цели обработки данных

Виды данных		Цель обработки
Личные данные	Имя, личный код, язык общения, зарубежный личный код нерезидента, дата рождения, номер документа, удостоверяющего личность	идентификация клиента до заключения договора, общение с клиентом, составление договоров, выполнение договоров
Контактные данные	Почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона	Выполнение договоров, отправка уведомлений (о плановых отключениях и т.п.)
Данные места потребления	Адрес, название и тип места потребления, местонахождение точки подключения и измерения и технические данные; EIC коды – присвоенные точке измерения и лицу через платформу обмена данными (AVP)	Выдача предложений по присоединению, предложение услуг предприятия
Данные о потреблении	Данные о потреблении электроэнергии и сетевых услуг - данные о количестве мест потребления, данные о привычках потребления (количество кВтч и стоимость) и др, данные измерения, в общих случаях с помощью счетчиков удаленного считывания, история потребления	Передача в AVP, выставление счетов, ответы на запросы клиентов или других лиц об объемах потребления.
Данные надзора за потреблением	Данные потребления клиентов история потерь, обусловленных прошлым нарушением или нарушениями со стороны лиц и/или в результате незаконно	Поиск и анализ причин потерь, выявление неисправностей или незаконного потребления. Производство в случае незаконного потребления,

	использовавшейся энергии либо сетевой услуги, данные мест потребления, планы, результаты измерений всего потребленного тока и тока, проходящего через счетчик, данные сетевого договора и договора на присоединение	расчёты объемов незаконного потребления
Данные производителя	Данные производителя, если помимо потребления электроэнергии потребитель производит электроэнергию	В целях и объеме, установленных Законом о рынке электроэнергии и установленных на его основе сетевых правил.
Данные по расчетам	Данные счетов за сетевые услуги и электроэнергию, данные места потребления, данные о поступивших/неполученных платежах, задолженности, пени	Выставление счетов за услуги. Производства, связанные с задолженностью, заключение графиков платежей, судебные производства, исполнительные производства, соглашения
Публичные данные	Данные, содержащиеся в уведомлениях, опубликованных в Официальных уведомлениях, в соответствии с законодательством (например, банкротство, исполнительное производство, детальное планирование, аукцион и т. д.)	Оценка кредитоспособности клиента, предотвращение нанесения ущерба предприятию
Особые персональные данные	Финансовое положение, состояние здоровья, сфера деятельности и т.д.	На основании законного интереса и если клиент сам оглашает данные для решения его обращения
Полномочия и контактные лица	Данные уполномоченных лиц и назначенных контактных лиц клиента	В пределах полномочий и в целях выполнения договоров/соглашений
Требования клиентов о возмещении ущерба	Описание ущерба, акты, предполагаемая сумма ущерба, документы о расходах, платежные данные	Производство требования на основании заявления клиента и принятие решения о компенсации
Производства по ущербам	Данные, необходимые/предоставляемые при обнаружении ущерба имуществу предприятия и для ходатайстве возмещении ущерба	На основании законного интереса в пределах, установленных законодательством
Обоснованные запросы	Данные, полученные в результате запросов, уведомлений и требований третьих лиц (полиция, налоговый департамент, суд, судебный исполнитель)	На основании законного интереса, в случаях и порядке, установленных законодательством
Записи видеокамер наблюдения	Записи видеокамер наблюдения	Для защиты людей и имущества
Записи телефонных разговоров	Записи телефонных разговоров, при которых сообщения записываются автоматически: телефон отдела обслуживания клиентов 716 6633, телефон центра управления (диспетчер) 716 6666	Для разрешения обращений клиентов, для подтверждения заявлений о намерениях, для обеспечения лучшего обслуживания, для записи информации о прерываниях (для воспроизведения при необходимости).
Сообщения, переписка	Данные, передаваемые с информацией, передаваемой в устной и письменной форме (в	Для решения запросов клиентов

	электронном виде, на бумажном носителе	
Веб-куки (<i>cookie</i>)	IP-адрес посетителя сайта предприятия	Запоминание настроек и предпочтений клиента и других лиц, для более удобного использования сайта
Данные собственников	Личная и контактная информация собственника недвижимости или его представителя, другие данные, связанные недвижимостью, объем ограничений, размер платы за обременение, номера расчетных счетов и др.	Создание и изменение сетевого присоединения, развитие сети, уведомление о работах по обслуживанию сети, заключение договоров на установление личного права пользования, оплата плат за обременение
Обратная связь клиентов	Данные о предпочтениях клиентов и удовлетворенности услугами и процессами (например, исследования потребительских привычек, опросы клиентов, исследования удовлетворенности клиентов)	Улучшение услуг и обеспечение удовлетворенности клиентов

3. Объем обработки данных клиента

- 3.1. Предприятие обрабатывает данные клиента в основном лишь в тех целях, которые указаны в данном документе.
- 3.2. Предприятие информирует об обработке данных в договоре (договор подряда и пр.) или в его приложении и/или в типовых условиях и/или в интернет среде, письменно или устно.
- 3.3. Предприятие должно следить за тем, чтобы доступ к определенным данным имели лишь те работники, которым эти данные необходимы для работы. Работник имеет право обрабатывать данные клиента лишь в том объеме, который необходим ему для выполнения назначенных ему рабочих заданий. Обработка персональных данных без рабочей необходимости, в т.ч. просмотр данных, запрещена.
- 3.4. Предприятие и его работники должны обеспечить конфиденциальность данных клиентов, в т.ч. выполнять обязательства сетевого предприятия по конфиденциальности, установленные Законом о рынке электроэнергии. Сетевой предприниматель соблюдает требование конфиденциальности такой информации, которую он получил в ходе своей деятельности от клиента по объемам производства и потребления электроэнергии.
- 3.5. Для обеспечения безопасной обработки клиентских данных на предприятии применяются инфотехнологические и иные необходимые меры безопасности: противодействие угрозам и снижение рисков, ограниченный доступ к программам, содержащим персональные данные – идентификация пользователей через имя пользователя и пароли, чтобы защитить их от непреднамеренной или неуполномоченной обработки, огласки или уничтожения, а также для наблюдения за обработкой данных.
- 3.6. Если из правового акта не следует, что предприятие имеет право обрабатывать данные клиента на основании правового акта и без согласия клиента, или если лицо дало предприятию согласие на обработку персональных данных в иных целях, чем выполнение заключенного договора, он в любой момент может свое согласие отозвать обратно, информируя об этом предприятие. Если согласие было дано в письменной форме или в форме, допускающей письменное воспроизведение, отзыв согласия должен быть произведен в той же форме. Согласие, данное в устной форме, также может быть отозвано устно. Отзыв не влияет на законность обработки данных на основании согласия. Согласие не может быть отозвано задним числом. В этом случае обработка данных будет прекращена не позднее, чем на следующий рабочий день после поступления заявления клиента предприятию.
- 3.7. Предприятие требует от лиц, которым данные передаются или оглашаются, выполнения установленных предприятием правил безопасности и конфиденциальности.

- 3.8. Уполномоченные обработчики предприятия и иные договорные партнеры, с которыми ведется сотрудничество по обработке данных клиентов, обязаны соблюдать требования предприятия по обработке данных. Соответствующее обязательство с уполномоченными обработчиками и договорными партнерами оговаривается в заключенных с ними договорах, в которых оговариваются содержание и продолжительность обработки, характер и цель обработки, вид персональных данных и категории лиц, обязанности и права ответственного за обработку. Список уполномоченных обработчиков предприятия на веб-странице предприятия www.vigeev.ee
- 3.9. Предприятие имеет право обрабатывать персональные данные до достижения уставных целей, достижения целей обработки персональных данных, выполнения обязательств, вытекающих из законодательства, предъявления или урегулирования правовых требований. Предприятие обязано удалить персональные данные, которые не необходимы для достижения целей, по первой возможности, но данные, необходимые для достижения целей, должны быть удалены в сроки, предусмотренные для удаления различных видов данных.
- 3.11 Клиент обязан информировать предприятие, если считает, что собранные предприятием о нем данные являются неточными. Клиент имеет право требовать удаления или изменения тех данных, которые не отвечают действительности. Предприятие имеет право проверять, являются ли данные корректными. Предприятие вправе требовать документ, подтверждающий изменения в данных клиента (например, документ об изменении имени) и клиент обязан его предоставить.

4. Оглашение и/или передача персональных данных третьим лицам

- 4.1. Предприятие предоставляет персональные данные клиентов третьим лицам только в обоснованных случаях.
- 4.2. Обработка персональных данных без согласия лица:
- 4.2.1 Предприятие обрабатывает данные без согласия клиента, в том числе передает их уполномоченному обработчику, для выполнения заключенного с лицом договора или обеспечения выполнения заключенного договора.
- 4.2.2 На основании правовых актов и/или договоров предприятие передает или оглашает персональные данные:
- 4.2.2.1. другим предприятиям, входящим в один концерн, которые имеют право обрабатывать данные клиента в указанном в настоящем порядке объеме и целях;
- 4.2.2.2. лицам и организациям, которые связаны с оказанием услуг и выполнением заключенных с клиентом договоров (например, подрядчикам, банкам и др.);
- 4.2.2.3. при уступке права требования новому кредитору;
- 4.2.2.4. иным третьим лицам для взыскания долга, если клиент нарушил договор (например, оказывающему услуги по взысканию долгов, правовым консультантам, аудиторам);
- 4.2.2.5. учреждениям т департаментам;
- 4.2.2.6. прочим уполномоченным обработчикам.
- 4.2.3 При проведении сделок в иностранном государстве или с лицами иностранного государства, персональные данные могут стать доступными и соответствующим государственным учреждениям (например, Налоговому и Таможенному департаменту) и данные могут обрабатываться по законам соответствующего государства;
- 4.3. Предприятие имеет право обрабатывать персональные данные для исследования привычек и удовлетворенности лиц, проводить для этого опросы, анализировать полученные данные и использовать их для развития и предложения услуг. Для проведения опроса и анализа полученных данных предприятие может воспользоваться услугами третьих лиц. Предприятие обязано уведомить лицо о праве в любой момент сообщить предприятию о своем нежелании участвовать в исследованиях удовлетворенности.
- 4.4. Обработка данных клиента в прямом маркетинге:
- 4.4.1. В случае, если клиент сообщил предприятию в связи с использованием услуг свои контактные данные (почтовый адрес, адрес эл. почты, телефон или др), тем самым он дал соответствующее согласие на получение информации об аналогичных услугах,

исходящих из обязательств предприятия по развитию и предлагаемых в интересах клиента.

- 4.4.2. Предприятие может передавать клиенту предложения, коммерческие сообщения или иную информацию своих партнеров третьих лиц. Передача названной в настоящем пункте информации физическому лицу-клиенту разрешается лишь с его предварительного согласия. Клиент имеет право в любое время сообщить о своем желании не получать больше персональные предложения. Информация о том, как отказаться от дальнейших посылаемых клиенту персональных предложениях, указывается в предложении и/или на веб-странице предприятия.
- 4.4.3. Общая информация о предлагаемых предприятием услугах (например, информация о прейскурантах, об изменениях в типовых условиях, напоминания об оплате счета и др.) не считается предложением и клиент не может отказаться от получения такой информации.

5. Запись персональных данных клиентов

- 5.1. Предприятие имеет право записывать переданные клиентом по средствам связи (например, телефон, компьютер) волеизъявления, также иные действия клиента и при необходимости использовать эти записи для доказательства и/или воспроизведения волеизъявлений или иных действий, а также в иных, приведенных в данном документе целях (н. для оценки качества обслуживания). Клиент информируется о записи телефонного разговора и ее цели до осуществления записи.
- 5.2. В целях обеспечения безопасности, предприятие может при помощи оборудования наблюдения вести наблюдение своей территории (например, зал обслуживания, рабочие помещения, технические помещения) и ближайшей окрестности, в т.ч. за людьми, вещами, процессами, и записывать результаты наблюдения. Эти данные используются лишь исходя из целей сбора данных.
- 5.3. При посещении веб-страницы предприятия собираются и сохраняются следующие данные: IP-адрес (интернет-адрес), время посещения (дата, год и время) и продолжительность просмотра страницы. IP-адрес не привязывается к той информации, которая позволяет распознать лицо. Собранные данные используются только для статистики посещений с целью разработки наиболее удобного внешнего веб-сайта. При посещении лицом веб-страницы предприятия, она добавляет через веб-браузер устройства лица (например, компьютер, мобильный телефон, планшет) файлы cookie (небольшие текстовые файлы). Эти файлы позволяют веб-браузеру распознать компьютер или устройство и запомнить его. В результате этого лицу удобнее и проще загружать веб-страницу на своем устройстве. Каждый раз, когда лицо посещает веб-страницу предприятия, веб-браузер отправляет этот файл на сервер веб-страницы. Сайт информирует посетителей об использовании файлов cookie, и посетитель имеет право принять или отказаться от этого.

6. Право клиента на защиту

- 6.1. Клиент всегда вправе ознакомиться с имеющимися о нем на предприятии данными. Со своими основными и контактными данными, данными договора, места потребления и данными по потреблению клиент может ознакомиться в среде самообслуживания предприятия, также информацию можно получить в отделе обслуживания клиентов.
- 6.2. Если клиент считает, что предприятие при обработке персональных данных нарушило его права, что обработка его данных согласно правовым актам, заключенным с ним договором или согласно настоящему документу, не разрешена, он вправе обратиться к предприятию и потребовать исправления данных, ограничения, переноса, прекращения обработки, оглашения своих данных и/или прекращения к ним доступа, и/или удаления собранных данных клиента.
- 6.3. Право на исправление персональных данных. Клиент имеет право исправлять свои данные, если они неверны или недостаточны. 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 в самообслуживании или через отдел обслуживания клиентов. Клиент также может обратиться к предприятию, если хочет уточнить или скорректировать свои данные по потреблению, прежде всего прогнозируемое количество потребленной электроэнергии и составленный на этом основании счет.

- 6.4. В определенных случаях клиент имеет право потребовать удаления своих данных (право быть забытым), если такое право вытекает из Общего положения о защите персональных данных, Закона о защите персональных данных или другого правового акта. Это право не действует в ситуации, когда предприятие обрабатывает персональные данные клиента для исполнения обязательств, вытекающих из Закона о рынке электроэнергии или иных правовых актов. В случае реализации права быть забытым, невозможно продолжать получать услуги на основании договора.
- 6.5. Клиент имеет право в любое время выдвигать возражения по касающимся обработки его персональных данных операциям, которые предприятие совершает на основании обоснованного интереса. При выдвигании возражения предприятие изучает, перевешивают ли интересы клиента интересы предприятия, и по возможности прекращает обработку упомянутых персональных данных. Клиент может выдвигать возражения по поводу использования данных в маркетинговых целях.
- 6.6. Право на возражения нельзя использовать, если:
- 6.6.1. предприятие обрабатывает данные клиента для исполнения обязательств, вытекающих из действующих правовых актов;
 - 6.6.2. предприятие обрабатывает данные клиента для исполнения договора, что позволит предприятию исполнять вытекающие из договора обязательства;
 - 6.6.3. по мнению предприятия клиент нарушил договор и предприятию необходимо составить, представить или защитить свое правовое требование.
- 6.7. Клиент имеет право требовать ограничения обработки своих персональных данных, если, по его мнению, данные неточны, если клиенту данные требуются для составления, выдвижения или защиты правового требования либо вместо удаления, если предприятие обрабатывает данные незаконно. Клиент может также требовать ограничения обработки своих персональных данных, если предприятие обрабатывает их из обоснованного интереса и клиент хочет внести ясность в то, являются ли интересы предприятия более вескими, чем интересы клиента.
- 6.8. Клиент предприятия имеет право на перенос (мобильность) своих данных о потреблении. Это право проще всего реализуется через AVP, поскольку предприятие направляет туда данные клиента о потреблении и клиент может их обрабатывать в своих целях, в т.ч. передавать другому поставщику услуги.
- 6.9. Клиент может при желании получить разъяснения по обработке данных у специалиста по защите данных, данные которого указаны на веб-странице предприятия www.viruev.ee
- 6.10 Клиент имеет законное право обратиться в Инспекцию по защите данных или в суд.