

Tietosuojaseloste/ Kuopion Veden asiakasrekisterit

Seloste henkilötietojen käsittelytoimista ja rekisteröidyn oikeuksista EU:n yleinen tietosuoja-asetus (2016/679)

1 Rekisterin nimi	Kuopion Vesi Liikelaitoksen asiakasrekisterit
2 Rekisterinpitäjä	Kuopion kaupunki
3 Rekisteriasioista vastaava henkilö (rekisterinpitäjän edustaja)	Kuopion Vesi Liikelaitoksen toimitusjohtaja puh.044 7185351
4 Yhteyshenkilöt rekisteriasioissa	Järjestelmävastaava/pääkäyttäjä puh 044 7185354 asiakaspalvelu@kuopionvesi.fi
5 Organisaation nimittämä tietosuojavastaava	1.6.2018 alkaen Merja Merikoski tietoturva@kuopio.fi
6 Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn oikeusperuste	Rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on yksilöidä rekisteröity, jotta sopimus-, laskutus-, maksatus-, luenta-, perintä- ja asiointitiedot kohdistuvat oikeaan henkilöön ja oikeaan kohteeseen. Lakiperusteet EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan kohdat

	<p>1 a kohta: rekisteröity on antanut suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn yhtä tai useampaa erityistä tarkoitusta varten 1 b-kohta: käsittely on tarpeen sellaisen sopimuksen täytäntöön panemiseksi, jossa rekisteröity on osapuolena 1 c-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. 1 e-kohta: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi</p> <p>Vesihuoltolaki 119/2001: luvut 4 - 7</p> <p>Kuopion Vesi Liikelaitoksen sopimusehdot ja yleiset toimitusehdot</p> <p>Tietoja voi käyttää myös rekisterinpitäjän oman toiminnan ja Kuopion kaupungin suunnittelu-, kehittämis- ja tilastointitarpeisiin.</p> <p>Asiakaspalvelujärjestelmän pääkäyttäjä (järjestelmävastaava) valtuuttaa henkilöt, jotka saavat käyttää asiakaspalvelujärjestelmää.</p> <p>Liittymiskohtalausuntoja ja liittymishakemuksia käsittelevät asian hoitamiseen liittyvät Kuopion Veden henkilöt.</p> <p>Vahingonkorvausasioiden osalta tietoja käsittelevät tiedon vastaanottaja ja sen jälkeen asianhallintajärjestelmässä ja korvauksen maksatusjärjestelmässä määritellyt henkilöt.</p> <p>Asiakaspalautteita käsittelee Kuopion Veden henkilöstö.</p>
<p>7 Rekisterin tietosisältö</p>	<p>Rekisteröidystä kerätään: nimi, käyttöpaikan osoite, laskutusosoite, henkilötunnus, puhelinnumero, kiinteistötunnus, e-lasku osoite, suoramaksutiedot, mittarinlukematiedot, sähköpostiosoite ja pankkitilitieto.</p>
<p>8 Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset</p>	<p>Asiakkaan tietoja siirretään viikoittain rekisterinpitäjän verkkotietojärjestelmään. Laskutustietoja siirretään Kuopion kaupungin myyntireskonttaan ja kirjanpitoon. Laskujen tulostusta ja sähköisten laskujen toimitusta varten tietoja siirretään sähköisesti tulostuspalvelutoimittajalle Ropo Capital Oy:lle. Sama toimittaja tulostaa myös mittarinlukuilmoitukset ja lukee ne optisesti. Mittarinasennuksia voi oman henkilöstön lisäksi joskus tehdä myös ulkopuolinen urakoitsija. Asiakastietojärjestelmän toimittajalla Tieto Oy:llä on tarvittaessa pääsy järjestelmään testaus-, kehittämis- ja ongelmanratkaisutilanteiden edellyttämässä laajuudessa. Maksamattomien laskujen osalta luovutetaan tietoja tarvittavilta osin perintätoimis-</p>

	<p>tolle ja Kuopion kaupungin lakiosastolle. Istekki Oy on apuna tietoteknisissä asioissa.</p> <p>Vahingonkorvausasioiden käsittelyn yhteydessä tietoja luovutetaan tarvittavilta osin Kuopion kaupungin lakiosastolle ja talous- ja palkkahallinnon palvelukeskus Kuhilas Oy:lle.</p> <p>Tietoja ei luovuteta ulkomaille lukuun ottamatta ulkomaille asuvien sopimusasiakkaiden laskuja, jotka koskevat heidän omistamiaan rekisterinpitäjän vesihuoltoverkostoon liitettyjä kiinteistöjä.</p> <p>Jos asiakaspalautteen perusteella otetaan vesinäyte, luovutetaan asiakkaan tiedot vesinäytteen tutkivalle laboratoriolle Savo-Karjalan Ympäristötutkimus Oy:lle. Tutkiva laboratorio lähettää tulokset suoraan asiakkaalle.</p> <p>Tietoja ei luovuteta suoramarkkinointiin.</p>
9 Tietojen säilytysajat	<p>Tietojen säilytysajat ja -paikat perustuvat tiedonohjaus- ja arkistonmuodostussuunnitelmiin.</p> <p>Liittymis- ja käyttö sopimukset liitteineen ja muut sopimukset (vesipostiavaimen vuokrasopimukset, sopimukset tilapäisestä veden käytöstä) säilytetään voimassaoloajan. Päätyneet liittymis- ja käyttö sopimukset säilytetään pysyvästi. Edellä mainitut asiakirjat säilytetään asiakaspalvelujärjestelmässä ja Kuopion Veden päätearkistossa. Laskukopiot ovat tallennettuina cd- levyille vuosittain ja säilytetään 6 vuotta. Lisäksi tämän hetken asiakaspalvelujärjestelmässä laskutiedot ovat tallessa sopimuksen alusta lähtien asiakaspalvelun sujuvuuden vuoksi.</p> <p>Asiakaspalautteet säilytetään verkkolevyllä ja paperikopioina laitosten valvomoissa kahden vuoden ajan, jonka jälkeen ne tuhoetaan.</p> <p>Liittymiskohtalausuntojen tilausten koontitaulukosta (excel) poistetaan tiedot verkkolevyllä sen jälkeen, kun pyynnöt ja hakemukset on käsitelty.</p> <p>E-lomakejärjestelmässä säilytetään omistajanvaihdosilmoitukset (uuden ja vanhan omistajan) sekä uuden liittymisen liittymishakemukset käsittelyyn tarvittavan ajan, jonka jälkeen ne hävitetään.</p>
10 Henkilötietojen tietolähteet	<p>Kaikki tiedot ovat peräisin asiakkaalta itseltään joko hakemukseen, ilmoitukseen tai vaatimukseen perustuen.</p>

	Asiakastietojen tarkastuksessa käytetään tarvittaessa Kuopion kaupungin tietojärjestelmiä.
11 Rekisterin ylläpitojärjestelmät ja suojauksen periaatteet	<p>A Sähköiset ylläpitojärjestelmät E-lomakkeet Asiakaspalvelujärjestelmä Asianhallinta- ja maksatusjärjestelmät Verkkolevyt rajoitetuin käyttöoikeuksin Työntekijän henkilökohtaiset työkansiot verkkolevyillä</p> <p>B Manuaalinen aineisto</p> <p>Sopimusaineisto liitteineen: paperiset allekirjoitetut liittymis- ja käyttöso- pimukset, liittymishakemukset, omistajanmuutosilmoitukset, liittämis- kohtalausunnot</p> <p>Laskutustietoarkisto: laskuluettelot, laskutustapahtumamuutokset, laskun vastaanottajanmuutokset, e-laskun, suoramaksun osoitemuutokset ja las- kut arkistoidaan Muut: tulostusaineisto lähetetyistä laskuista, virhelistat, puuttuvat luke- mat ja kiinteistönomistajan suostumukset säilytetään tarvittava aika ja sen jälkeen hävitetään</p> <p>Asiakaspalautteet</p> <p>Tietojen suojauksen periaatteet</p> <p>Jokainen käyttäjä hyväksyy tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salas- apitositoumuksen.</p> <p>A Sähköinen aineisto</p> <p>Tietotekniset laitteet sijaitsevat suojatuissa ja valvotuissa tiloissa. Palve- luihin liittyvissä sopimuksissa on määritelty tekniseen ympäristöön liitty- vät vaatimukset.</p> <p>Tietojärjestelmien ja tiedostojen käyttöoikeudet perustuvat henkilökohtai- siin käyttöoikeuksiin ja niiden käyttöä valvotaan. Rekisteritietojen käyttö- oikeudet myönnetään tehtäväkohtaisesti.</p> <p>B Manuaalinen aineisto</p> <p>Arkistoissa ja yksiköissä on kulunvalvonta ja ovien lukitus. Arkistotiloihin pääsy on vain määritellyillä henkilöillä.</p>

<p>12 Tietojen tarkastusoikeus (EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artikla 15, henkilötietolaki 26 – 28 §)</p>	<p>Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Rekisterinpitäjän on toimitettava pyynnöstä jäljennös käsiteltävistä henkilötiedoista. Jos rekisteröity pyytää useampia jäljennöksiä, rekisterinpitäjä voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.</p> <p>Rekisterinpitäjän on toimitettava tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaika voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Rekisterinpitäjän on ilmoitettava rekisteröidylle tällaisesta mahdollisesta jatkamisesta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt.</p> <p>Jos rekisterinpitäjä ei toteuta toimenpiteitä rekisteröidyn pyynnön perusteella, rekisterinpitäjän on ilmoitettava viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta rekisteröidylle syyt siihen ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.</p> <p>Omien tietojen saanti pyynnön perusteella sekä EUn yleisen tietosuoja-asetuksen 13 ja 14 artiklan nojalla toimitetut tiedot ja kaikki 15–22 ja 34 artiklaan perustuvat tiedot ja toimenpiteet ovat maksuttomia.</p> <p>Jos rekisteröidyn pyynnöt ovat ilmeisen perusteettomia tai kohtuuttomia, erityisesti jos niitä esitetään toistuvasti, rekisterinpitäjä voi joko periä kohtuullisen maksun ottaen huomioon tietojen tai viestien toimitamisesta tai pyydetyn toimenpiteen toteuttamisesta aiheutuvat hallinnolliset kustannukset; tai kieltäytyä suorittamasta pyydettyä toimea. Näissä tapauksissa rekisterinpitäjän on osoitettava pyynnön ilmeinen perusteettomuus tai kohtuuttomuus.</p> <p>Tietopyyntö toimitetaan asiointilomakkeella (lomakelinkit löytyvät tästä). Lomake tulee tulostaa, allekirjoittaa ja toimittaa Kuopion kaupungin kirjaamoon.</p>
<p>13 Oikeus tiedon oikaisemiseen (EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artikla 16, henkilötietolaki 29 §)</p>	<p>Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheetonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot (lomakelinkit löytyvät tästä).</p> <p>Puutteelliset tiedot rekisteröidyllä on oikeus saada täydennetyiksi, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuuksia,</p>

	<p>ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.</p> <p>Jollei rekisterinpitäjä hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemista, hänen on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja.</p>
14 Muut mahdolliset oikeudet (EU:n yleisen tietosuojasetuksen artikla 77)	Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tätä asetusta, sanotun kuitenkaan rajoittamatta muita hallinnollisia muutoksenhakukeinoja tai oikeussuojakeinoja.

Asiakirja on allekirjoitettu koneellisesti Kuopion kaupungin asianhallintajärjestelmässä. Allekirjoituksen oikeellisuuden voi todentaa kirjaamosta.