



Tietosuojaseloste / Asiakastietojen käsittely

Seloste henkilötietojen käsittelystä ja rekisteröityjen oikeuksista
EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) 679/2016

Tietosuojaseloste	
1. Käsittelykokonaisuus	Asiakastiedot
2. Rekisterinpitäjä	<p>Kuopion Vesi Oy Y-tunnus 3095280-3 Haapaniementie 30 70100 KUOPIO www.kuopionvesi.fi asiakaspalvelu@kuopionvesi.fi</p> <p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot: tietosuoja@kuopionvesi.fi</p>
3. Käsittelyn tarkoitus	<p>Asiakastietoja käsitellään vesihuoltopalvelujen toimittamiseksi asiakkaille.</p> <p>Asiakasnumeroin soitetut puhelut tallennetaan. Tallennuksen tarkoituksena on asiakaspalvelun laadun varmistaminen ja henkilöstön koulutus yleisellä tasolla. Lisäksi tallenteita voidaan käyttää asiakasreklamaatioiden käsittelyssä sekä mahdollisten uhkatilanteiden tai muiden epäselvien tai riitaisten tapahtumien selvittämisessä. Puhelutallenteet muodostetaan tekoälyn avulla teksteiksi (transkriptio), jotka tallennetaan puheluiden hallintajärjestelmään. Tekstitalmenteista luodaan geneerinen yhteenveto tekoälyn avulla. Yhteenveto kokoaa keskustelun keskeiset asiat, kuten asiakkaan tarpeet/soiton syyn ja sovitut jatkotoimenpiteet. Tekoälyominaisuuksien osalta käsittelyn tarkoitus on puheluiden dokumentointi, laadunvarmistus ja asiakaspalveluprosessin tukeminen. Tekoälyllä luotuja tallenteita ei käytetä tekoälymallin yleiseen koulutukseen, eikä tietoja luovuteta kolmansille osapuolille.</p> <p>Asiakastietoja voidaan käsitellä toiminnan kehittämiseen liittyvien auditointien yhteydessä. Auditointi voidaan toteuttaa myös ulkopuolisen auditoijan toimesta, jolloin tietoja käsitellään vain auditoinnin kannalta tarpeellisessa laajuudessa ja luottamuksellisesti.</p>
4. Käsittelyn oikeusperuste	<p>Henkilötietojen käsittely perustuu:</p> <ul style="list-style-type: none">• EU:n yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, artikla 6.1 kohta b (sopimus)



Tietosuojaseloste	
	<ul style="list-style-type: none">• Vesihuoltolaki 119/2001, 5 luku 21 §• EU:n yleinen tietosuoja-asetus 679/2016, artikla 6.1 kohta f (oikeutettu etu, asiakaspuheluiden tallentaminen ja toiminnan kehittäminen sisältäen auditoinnit)• Tietosuojalaki 1050/2018
5. Keiden henkilötietoja käsitellään	Kuopion Vesi Oy:n asiakkaiden ja heidän valtuuttamiensa edustajien henkilötietoja sekä sopimusasiakkaiden vuokralaisten henkilötietoja. Lisäksi yhtiön toiminnasta palautetta antaneiden tai reklamaation tehneiden henkilötietoja.
6. Mitä henkilötietoa käsitellään	<p>Käsiteltävät henkilötiedot:</p> <ul style="list-style-type: none">• etu- ja sukunimi• henkilötunnus• osoite• puhelinnumero• sähköpostiosoite• kiinteistötunnus• käyttöpaikkatunnus• vesimittaritunnus• sopimusnumero• vesimittarilukema• pankkitilinumero• muut asiakkaan kertomat tiedot <p>Lisäksi asiakaspalvelunumeroihin soitettujen puheluiden osalta:</p> <ul style="list-style-type: none">• ääni• puheluiden ajankohta, jonotusaika ja kesto
7. Mistä henkilötiedot saadaan	Henkilöiltä itseltään
8. Henkilötietojen käsittelyn järjestelmät ja ympäristöt	<p>Henkilötietoja käsitellään seuraavissa järjestelmissä ja ympäristöissä:</p> <ul style="list-style-type: none">• asiakaspalvelu-, tiketöinti- ja lomakejärjestelmät• vesimittaroinnin työtilausjärjestelmä ja etäluettavien vesimittarien tiedonsiirto• puhelujen hallintajärjestelmä• integraatioalusta (tiedon siirto järjestelmien välillä)• häiriöviestipalvelu• verkkotietojärjestelmä• toiminnanohjausjärjestelmä (verkoston rakentamisen ja kunnossapidon tehtävien yhteydessä)• toimistosovellusympäristö• asianhallintajärjestelmä• Kuopion Vesi Oy:n arkisto (paperiaineistot)



Tietosuojaseloste	
	<ul style="list-style-type: none">• ostopalveluna hankitut taloushallinnon palvelut (toimittajan järjestelmät)• ostopalveluna hankitut reskontra- ja perintäpalvelut (toimittajan järjestelmissä) Henkilötietojen käsittely tapahtuu käyttöoikeuksin rajattuna.
9. Automaattinen päätöksenteko ja profilointi	Tekoälypohjaisia ratkaisuja voidaan käyttää henkilötietojen käsittelyn tukena. Näitä käytetään ainoastaan avustavina välineinä, eikä henkilötietojen perusteella tehdä profilointia tai rekisteröityä koskevia automaattisia päätöksiä.
10. Henkilötietojen säännönmukaiset luovutukset ja vastaanottajaryhmät	Tietoja ei pääsääntöisesti luovuteta. Puhelutallenteita voidaan kuitenkin luovuttaa viranomaisille käynnissä olevaa rikostutkintaa varten.
11. Henkilötietojen siirto EU/ETA-alueen ulkopuolelle, kolmansiin maihin tai kansainvälisiin järjestöihin	Asiakastietoja käsitellään pääasiassa ETA-alueella. Sähköpostiviesti- ja häiriöviestipalveluissa voidaan kuitenkin käyttää operaattoria, joka välittää viestit EU:n tai ETA:n ulkopuolella sijaitsevien palvelinten kautta. Henkilötietojen siirto EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle toteutetaan EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti. Sähköpostia lähetettäessä siirretään sähköpostin vastaanottajan sähköpostiosoite ja viestin sisältö.
12. Henkilötietojen säilytys	Asiakastietoja säilytetään niin kauan kuin se tietojen käyttötarkoituksen, rekisterinpitäjän toiminnallisten tarpeiden, sitovien velvoitteiden tai lainsäädännön velvoitteiden vuoksi on tarpeellista. Kiinteistön liittymissopimukseen tai muuhun kiinteistön liittämiseen laitoksen verkostoon liittyviä henkilötietoja säilytetään siihen asti, kunnes vesihuoltopalvelun tarve kiinteistöltä lakkaa ja kiinteistöllä olevat rakennukset puretaan. Puhelu- ja tekstitalenteita säilytetään puheluiden hallintajärjestelmässä yhden vuoden ajan tallennuksen jälkeen. Tallenteet ja tekoälyn tuottamat tekstiyhteenvedot poistuvat järjestelmästä automaattisesti säilytysajan päätyttyä. Tiketöintijärjestelmään siirtyviä tekstiyhteenvetoja säilytetään 3 vuotta, jonka jälkeen tiedot pseudonymisoidaan. <u>Tietojen suojauksen periaatteet</u> Kuopion Vesi Oy huolehtii sopimuksellisin toimenpitein sekä käyttäjäohjeistuksella siitä, että sen sähköisissä järjestelmissä on tarvittava tietoturva- ja tietosuojataso. Kaikilla käyttäjillä on järjestelmiin henkilökohtainen käyttäjätunnus. Paperimuodossa



Tietosuojaseloste	
	<p>olevaa tietoa säilytetään suojatuissa ja valvotuissa tiloissa, joihin pääsy on rajoitettu. Tiloissa on sähköinen kulunvalvonta ja lukitus.</p> <p>Tietojen säilytystä, käsittelyä ja hävittämistä ohjataan sisäisellä ohjeistuksella.</p>
13. Henkilön oikeudet	<p>Henkilöllä on useita oikeuksia, jotka voivat vaihdella eri tilanteissa.</p> <ul style="list-style-type: none">- Henkilöllä on oikeus saada tieto siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä.- Henkilöllä on oikeus saada pääsy tietoihinsa eli tarkastaa henkilötietonsa ja saada niistä jäljennös. Henkilö pääsee myös itse näkemään osan henkilötiedoistaan sähköisen Vesitilin kautta.- Henkilöllä on oikeus oikaista epätarkat tai virheelliset henkilötiedot.- Henkilöllä on oikeus pyytää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä. Asiakaspalvelujärjestelmään on mahdollista lisätä turvakielto määritykset.- Henkilötietoja ei voida poistaa eikä jättää käsittelemättä asiakkaan ja Kuopion Vesi Oy:n välisen sopimussuhteen aikana.- Henkilöllä on oikeus saada henkilötietonsa siirretyksi toiselle rekisterinpitäjälle. Henkilölle itselleen voidaan toimittaa jäljennös tiedoista.- Asiakastietojen käsittely ei sisällä automaattista päätöksentekoa eikä profilointia.- Henkilöllä on oikeus saada tieto henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta, jos loukkaus aiheuttaa korkean riskin henkilön yksityisyyden suojalle.- Henkilöllä on oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle, jos henkilö katsoo, että henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuoja-asetusta. Tietosuoja-asetuksen noudattamista valvova viranomainen on tietosuojavaltuutetun toimisto. <p>Lisää tietoa rekisteröidyn oikeuksista www.tietosuoja.fi.</p>
14. Oikeuksien käyttäminen	Rekisteritietojen tarkistuspyyntö esitetään Kuopion Vesi Oy:lle yhtiön verkkosivulla olevalla sähköisellä lomakkeella. Virheellisten



KUOPION VESI

30.4.2026
Tietosuojaseloste
Asiakastietojen
käsittele

Tietosuojaseloste	
	tietojen korjauspyyntö tai muu rekisteröidyn oikeuksien käyttämistä koskeva pyyntö esitetään yhteydenotolla Kuopion Vesi Oy:n asiakaspalveluun asiakaspalvelu@kuopionvesi.fi . Rekisteröityjen pyynnöt käsitellään niin pian kuin mahdollista, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön esittämisestä.