

1.7.2025

BESKRIVNING AV CARUNA-BOLAGENS KUNDREGISTER

1. Registeransvarig

Caruna Ab, FO-nummer 1618314-7

Caruna Esbo Ab, FO-nummer 2059588-1

Nedan vartdera bolaget "Caruna"

Besöksadress: Officersgatan 2, Esbo

Postadress: PB 1, 00068 CARUNA

Telefon: 0200 23222

Webbtjänst: www.caruna.fi

2. Handläggare av registerärenden

Handläggare av registerärenden: Sanna Turunen
tietosuoja@caruna.fiDataskyddsbud: Jenna Brunfeldt
tietosuoja@caruna.fi

3. Registrets namn

Kundregister

4. Ändamålet med behandlingen av personuppgifter

Caruna samlar in och behandlar personuppgifter av sina kunder samt av andra registrerade personer (registrerad) som hänför sig till skötsel av kundförhållandet för följande ändamål:

- Genomförande, upprätthållande och utveckling av kundförhållandet
- Identifiering av kundförhållanden och registrerade
- Analys, tillhandahållande, utveckling och direktmarknadsföring av användningen av de tjänster som Caruna och bolag i samma koncern samt deras samarbetspartner producerar och som hänför sig till kundförhållandet. I utveckling och anpassning av en tjänst kan profilering användas utan att tillhandahållandet av tjänster som en följd blir otillgänglig för kunden. Tjänster som kunden beställt samt kundens intresseområden utnyttjas som hjälpmedel för profilering.
- Övervakning och indrivning av betalningar
- Verifiering av kundens beställningar och ändringar samt uppföljning av beställningar
- Kundkommunikation
- Genomförande av kundnöjdhets- och andra motsvarande undersökningar och enkäter
- Statistikföringsändamål

Den huvudsakliga grunden för behandlingen av personuppgifter är avtalsförhållandet mellan Caruna och kunden eller förberedelseåtgärder för ett avtal. Behandlingen av personuppgifter grundar sig på kundförhållandet mellan Caruna och kunden och på uppfyllandet av de rättigheter och förpliktelser som följer därav.

I fråga om direktmarknadsföring, profilering, utveckling av tjänster samt kundundersökningar och -enkäter grundar sig behandling som utförs av Caruna och de samarbetspartner som Caruna använder på ett berättigat intresse.

Behandlingen grundar sig också på efterlevnaden av lagstadgade förpliktelser. Caruna har sådana förpliktelser särskilt till följd av elmarknadslagstiftningen och myndighetsanvisningar

1.7.2025

som utfärdats på basis av lagstiftningen i fråga. Förpliktelserna gäller till exempel tillhandahållande av till eldistribution hörande tjänster, mätning av energiförbrukning, samt användandet av det centraliserade informationssystemet Datahub.

Vid behandlingen av personuppgifter följer Caruna den lagstiftning som tillämpligas på det, såsom elmarknadslagstiftningen, energieffektivitetslagstiftningen och dataskyddslagstiftningen.

5. Registrets informationsinnehåll

I samband med registret kan det behandlas uppgifter om den registrerade för de i punkt 4 listade användningsändamålen, såsom:

- Grunduppgifter om den registrerade (namn, personbeteckning, kontaktuppgifter)
- Grunduppgifter om andra än konsumentkunders kontaktpersoner (namn, kontaktuppgifter) samt uppgifter om arbetsgivare och yrkesstatus
- Uppgifter som hänför sig till genomförande och skötsel av kundförhållandet och som gäller kundförhållandet, kundens behov och önskemål
- Uppgifter om kontakt med kunder och övriga personer som tagit kontakt (t.ex. e-post, chat-diskussioner och samtalsinspelningar)
- Uppgifter som hänför sig till avtalsförhållandet och de tjänster och produkter som omfattas av det
- Mätning- och installeringsuppgifter som gäller elanvändningsplatsen
- Betalningskontaktuppgifter
- Fakturerings- och betalningsrörelseuppgifter
- Information om elöverkänslighet om vilken kunden har anmält
- Information gällande segmentering och profilering av kunden (t.ex. prognoser om hemmet, attityder och köparbeteende)
- Uppgifter om direktmarknadsföring och andra motsvarande tillstånd och förbud

Att ge grunduppgifter om den registrerade och uppgifter som hänför sig till fakturering är en förutsättning för Caruna att tillhandahålla tjänster. Dessutom förutsätter lagstadgade förpliktelser att Caruna samlar in uppgifter om den registrerade som gäller till exempel energiförbrukning och -produktion. Försummelse att ge de krävda uppgifterna eller förhindrande av deras insamling kan försvåra eller förhindra Carunas förmåga att tillhandahålla tjänster.

Som beskrivs i punkt 10 nedan har den registrerade rätt att förbjuda eller begränsa behandlingen av sina uppgifter, till exempel rätt att förbjuda användningen av sina uppgifter för direktmarknadsföringsändamål.

6. Regelmässiga informationskällor

Uppgifter om den registrerade erhålls från:

- Den registrerade själv eller en person som den registrerade har befullmäktigat
- Energibolag som opererar på elmarknaden samt av den centraliserade informations-systemsenheten (Datahub) baserat på tillämpliga lagar eller förordningar berörande informationsutbyte
- Samarbetspartner som tillhandahåller tjänster till Caruna-bolagen eller tredje parter, till exempel som felanmälingar eller i samband med avhjälpande av ett fel
- Kreditupplysningsföretag som kreditupplysningar i samband med ingående av ett avtal eller under avtalsperioden

1.7.2025

- Register av registeransvariga som tillhandahåller kontaktuppgiftstjänst, uppdaterings- eller berikningstjänst eller andra motsvarande tjänster
- Myndigheter, såsom utsokningsmyndigheter
- Allmänna källor

Uppgifterna uppdateras med beaktande av lagar eller förordningar som berör elmarknadens centraliserade informationsutbyte (Datahub) och uppförandekodexar som Finsk Energiindustri rf har upprättat för utbyten av uppgifter på elmarknaden.

7. Regelmässigt utlämnande av uppgifter

Caruna kan överföra personuppgifter i dess register till tredje parter, såsom parter på elmarknaden och den centraliserade informationsutbytesenheten (Datahub), eller överlämna personuppgifter till myndigheter endast inom de gränser som elmarknadslagstiftningen eller någon annan lagstiftning tillåter och förutsätter eller med ett uttryckligt bemyndigande från den registrerade. Med den registrerades samtycke kan uppgifterna överföras till Virtane.fi tjänstens samarbetspartner.

Caruna kan överföra personuppgifter i dess register till dess övriga personuppgiftsregister och till övriga bolag i samma koncern.

Caruna kan överföra i den erforderliga omfattningen kundregistrets uppgifter till de samarbetspartner som tillhandahåller tjänster till Caruna. Då behandlar den ifrågavarande parten personuppgifter för Carunas räkning och har i avtalet förbundit sig till bland annat konfidentialitet.

8. Överföring av uppgifter utanför Europeiska unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet

Personuppgifter överförs inte från Carunas kundregister utanför EU eller EES. Om uppgifter överförs utanför EU eller EES, avtalas detta separat och tillförlitligheten hos behandlingen av personuppgifter säkerställs vederbörligen genom avtal.

9. Principerna för skyddet av registret

Tillgång till personuppgifter är begränsad till de personer som behöver uppgifter som en del av sina arbetsuppgifter.

Tillgång till uppgifter i digitalt format är begränsad med nyttjanderätter och dessutom är uppgifterna säkrade under behandlingen också med andra tekniska medel, såsom kryptering, brandväggar och andra informationssäkerhetsåtgärder.

Uppgifter i manuellt format bevaras i låsta utrymmen till vilka tillgången är begränsad.

10. Rätt till kontroll, förbud och rättelse

Med stöd av dataskyddslagstiftningen har den registrerade rätt att kontrollera vilka uppgifter om denne som har lagrats i registret. Behandlingen av begäran om kontroll förutsätter att personen identifieras, varför utgångspunkten är att begäran om kontroll ska göras på den elektroniska blanketten som finns i Carunas sidor på caruna.fi/sv/dataskydd eller personligen hos Carunas verksamhetsställe i Esbo. Då begäran görs på plats, kontrolleras identiteten av den som framför begäran med hjälp av ett gällande pass eller ett fotoförsett personkort.

1.7.2025

Om ingendera av de ovan nämnda sätten för att göra begäran om kontroll passar, kan den registrerade skriva ut blanketten för begäran om kontroll via en länk på Carunas webbplats caruna.fi/sv/dataskydd och skicka den till Caruna, Tietojen tarkastuspyyntö, PB 1, 00068 CARUNA. Blanketten kan också skickas per e-post till adressen tietosuoja@caruna.fi. För begäran skickade per post eller e-post skickar vi ett svar till kontaktinformationsadressen i vårt register som rekommenderat brev.

Caruna kan uppbära en skälig ersättning för lämnande av uppgifter om den registrerade begär flera kopior av de personuppgifter som behandlas.

I enlighet med dataskyddslagstiftningen har den registrerade rätt att förbjuda behandlingen eller utlämnandet av uppgifter som gäller honom själv för direktreklam, distansförsäljning och annan direktmarknadsföring, profilering samt för marknads- och opinionsundersökningar liksom även för personmatriklar och släktforskning genom att förbjuda direktmarknadsföring på den elektroniska tjänsten Caruna+ på adressen caruna.fi eller genom att informera om förbudet till Carunas kundtjänst. Rätten att förbjuda gäller inte till exempel kundkommunikation som förutsätts av avtalsvillkoren.

I enlighet med dataskyddslagstiftningen har den registrerade rätt att motsätta sig behandlingen av personuppgifter, begära rättelse eller utplåning av personuppgifter, begära begränsning av behandlingen av personuppgifter samt ha sina personuppgifter överförda från ett system till annat i situationer som nämns i dataskyddslagstiftningen. Begäran i anslutning till dessa rättigheter ska göras genom att kontakta Carunas handläggare av registerärenden. När det gäller rättelse av personuppgifter ligger huvudansvaret av de gemensamma kunduppgifternas (namn, personnummer, postadress och telefonnummer och/eller e-postadress) överförande till det centraliserade informationssystemet (Datahub) hos kundens elbolag.

Andra ärenden gällande behandling av personuppgifter skall skickas per e-post till adressen tietosuoja@caruna.fi eller per post till adressen Caruna, Tietojen tarkastuspyyntö, PB 1, 00068 CARUNA.

Om den registrerade anser att hans eller hennes lagstadgade rättigheter har kränkts, kan den registrerade kontakta datasekretessmyndigheten. Datasekretessmyndighetens kontaktuppgifter finns på www.tietosuoja.fi.

11. Personuppgifters lagringstid

Kunduppgifter bevaras 10 år efter upphörandet av kundförhållandet varefter uppgifterna kommer att utplånas under följande kalenderår. Tekniska mättnings- och installeringsuppgifter om elförbrukningsstället förvaras också efter att uppgifterna om förbrukningsställets kund har utplånats.

Samtalsinspelningar bevaras två år varefter spelningarna kommer att utplånas under följande kalenderår. E-post- och chattkonversationer bevaras tre år varefter spelningarna kommer att utplånas under följande kalenderår.