

13.5.2025

Dnro TRAFICOM/309795/00.04.00.03/2023

Viestintäpalveluiden asiakaspalvelun asiakastyytyväisyyskysely (Webropol)

Rekisterinpitäjä Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom)	Rekisterinpitäjän yhteystiedot PL 320, 00059 TRAFICOM kirjaamo@traficom.fi puhelin 029 534 5000 Rekisterinpitäjän tietosuojavastaavan yhteystiedot PL 320, 00059 TRAFICOM tietosuoja@traficom.fi puhelin 029 534 5000 Mikäli viestisi sisältää arkaluonteista, salassa pidettävää tai muutoin sensitiivistä sisältöä tai henkilötunnuksen, pyydämme käyttämään Traficomin turvasähköpostia .
Tietojen käsittelyn peruste ja tarkoitus Henkilötietojen käsittely perustuu tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan e ala kohtaan (käsittely on tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi tai rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttämiseksi). Traficom selvittää asiakastyytyväisyyskyselyn avulla rekisteröityjen tyytyväisyysastetta sekä mielipiteitä saamastaan asiakaspalvelusta. Tavoitteena on parantaa asiakaspalvelun laatua, seurata laadun kehittymistä ja tunnistaa kehittämiskohteita. Kyselyyn vastaaminen on täysin vapaaehtoista, eikä kyselyssä pyydetä ilmoittamaan mitään henkilötietoja.	

Tietosisältö	
Käsiteltävä tietoi-neisto	Kysely kohdistetaan Traficomiin kirjallisesti yhteyttä ottaneisiin asiakkaisiin. Kysely kohdistetaan asiakkaisiin, jotka ovat ottaneet yhteyttä seuraavissa aihealueissa: posti, tv ja radio, tietoturva, radioluvat ja -taajuudet, puhelin ja laajakaista sekä fi-verkkotunnukset. Asiakkaalta kysytään tyytyväisyyden tasoa numeerisella asteikolla, kyllä/ei-väittämällä sekä avoimella vastauskentällä, johon asiakas voi itse kirjoittaa palautetta. Kysely toteutetaan nimettömänä. Kyselyssä ei kysytä tietoa vastanneiden henkilöllisyydestä, ja pyydetään ettei asiakas antaisi mitään yksilöiviä henkilötietoja. Webropol käyttää palvelualustansa toiminnan kannalta välttämättömiä evästeitä ja kerää niiden avulla alla esitettyjä tietoja. Nämä evästeet liittyvät palvelun toiminnallisuuden ja laadun seurantaan. Webropol kerää evästeillä muun muassa seuraavat tiedot:

13.5.2025

Dnro TRAFICOM/309795/00.04.00.03/2023

	- Käyttöjärjestelmä - Selainversio - IP-osoite - selaimen lisäosat - kuinka monta kertaa kyselyitä on avattu viikon aikana - sivun latausaika - kesken jääneet vastaukset
Käsiteltävän tietoi- neiston tietolähteet (mistä tiedot saa- daan)	Tiedot saadaan henkilöiltä itseltään.
Henkilötietojen säi- lytysaika	Webropol säilyttää evästeillä kerättyjä tietoja 14 päivää.

Tietojen käsittely

Henkilötietojen vas- taanottajat ja vas- taanottajaryhmät (Mihin tietoja luovu- tetaan)	Henkilötiedot tallentuvat Webropol Oy:n (Y-tunnus: FI17739602) palvelualustalle. Webropol Oy:lla ja virastolla on sopimus henkilötie- tojen käsittelystä.
Henkilötietojen kä- sittely rekisterinpitä- jän lukuun	Webropol Oy (Y-tunnus: FI17739602) toimii henkilötietojen käsitte- lijänä ja sen alihankkijat Telia Cygate Oy (y-tunnus 0752421-0) ja Qumio Oy (y-tunnus 2466203-3) alikäsittelijöinä. Webropol ei saa siirtää henkilötietoja kolmansille osapuolille, paitsi alihankkijoille, joista virasto ja Webropol ovat sopineet. Seuraavat alihankkijat voivat olla tietosuojasääntelyn määritelmän mukaisina käsittelijöinä toimiessaan Webropolin alihankkijoina järjestelmän kehitystyön, käytettävyyden ja käyttövarmuuden takaamiseksi sekä parantamiseksi: Telia Cygate Oy (y-tunnus 0752421-0) ja Qumio Oy (y-tunnus 2466203-3). Päivitetty 28.11.2023.
Henkilötietojen siir- täminen kolmansiin maihin EU:n/ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU/ETA-valtioiden ulkopuolelle.
Automaattinen pää- töksenteko ja profi- lointi	Tietojen käsittely ei sisällä automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen käsittelyyn liittyvät oikeudet

Oikeuksien käyttämisestä

13.5.2025

Dnro TRAFICOM/309795/00.04.00.03/2023

Voit käyttää oikeuksiasi toimittamalla sitä koskevan pyynnön Traficomille sähköpostitse tai postitse. Yhteystiedot löytyvät tietosuojaselosteen kohdasta "Rekisterinpitäjän yhteystiedot".

Valitusoikeus valvontaviranomaiselle

Mikäli katsot henkilötietojesi käsittelyn olevan ristiriidassa lainsäädännön kanssa, voit tehdä asiasta valituksen Tietosuojavaltuutetun toimistolle.

Tietosuojavaltuutetun toimisto
PL 800, 00531 Helsinki
tietosuoja(at)om.fi
p. 029 566 6700

Oikeus saada pääsy omiin tietoihin	Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjältä vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä, ja jos näitä henkilötietoja käsitellään, oikeus saada pääsy henkilötietoihin. Rekisteröidyn oikeus saada pääsy omiin tietoihin voidaan toteuttaa vain silloin, kun rekisteröity voidaan annetuista vastauksista tunnistaa yksiselitteisesti.
Oikeus tietojen oikaisemiseen	Rekisteröidyllä on oikeus vaatia, että rekisterinpitäjä oikaisee ilman aiheetonta viivytystä rekisteröityä koskevat epätarkat ja virheelliset henkilötiedot. Rekisteröidyn oikeus tietojen oikaisuun voidaan toteuttaa vain silloin, kun rekisteröity voidaan annetuista vastauksista tunnistaa yksiselitteisesti.
Vastustamisoikeus	Tilanteissa, joissa henkilötietojen käsittely perustuu yleiseen etuun, rekisterinpitäjän julkisen vallan käyttöön tai rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettuun etuun, rekisteröidyllä on oikeus vastustaa henkilötietojensa käsittelyä. Vastustamisoikeutta koskeva vaatimus voidaan toteuttaa, mikäli rekisteröity voidaan tunnistaa annetuista vastauksista yksiselitteisesti. Jos rekisteröity käyttää vastustamisoikeuttaan, on rekisterinpitäjän lopetettava henkilötietojen käsittely, ellei rekisterinpitäjä voi osoittaa, että käsittelyyn on tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn oikeudet ja vapaudet tai jos käsittely on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Rekisteröidyllä on oikeus vastustaa käsittelyä ilman eri perusteluja, jos tietoja käsitellään suoramarkkinointia varten. Tilanteessa, joissa tietoja käsitellään tilastollisia- tai tutkimustarkoituksia vasten, rekisteröity voi vastustaa tietojen käsittelyä henkilökohtaiseen tilanteeseensa liittyvällä perusteella, jolloin rekisterinpitäjän on lopetettava tietojen käsittely, jos käsittely ei ole tarpeen yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.
Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä	Rekisteröidyllä on oikeus siihen, että rekisterinpitäjä rajoittaa käsittelyä, jos: - rekisteröity kiistää henkilötietojen paikkansapitävyyden; - henkilötietojen käsittely on lainvastaista, mutta rekisteröity vastustaa henkilötietojen poistamista ja vaatii sen sijaan niiden käytön rajoittamista;

13.5.2025

Dnro TRAFICOM/309795/00.04.00.03/2023

	- rekisterinpitäjä ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta rekisteröity tarvitsee niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi; - rekisteröity on vastustanut henkilötietojen käsittelyä odottaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeudet perusteet rekisteröidyn perusteet. Tietojen rajoittamista koskeva vaatimus voidaan käsitellä, mikäli rekisteröity voidaan tunnistaa annetuista vastauksista yksiselitteisesti.
Oikeus tietojen poistamiseen	Niissä tilanteissa, joissa henkilötietojen käsittely perustuu muuhun oikeusperusteeseen kuin lakisääteisen velvoitteen noudattamiseen, rekisteröidyllä on oikeus pyytää poistamaan henkilötietonsa. Pyydetty tiedot poistetaan, ellei rekisterinpitäjällä ole lainmukaista perustetta kieltäytyä poistamasta tietoja, kuten lakisääteinen velvollisuus säilyttää tietoja. Henkilötietojen poistamista koskeva vaatimus voidaan käsitellä, mikäli rekisteröity voidaan tunnistaa annetuista vastauksista yksiselitteisesti.