

## Integritets Policy

Giltig från 2018-05-25	Reviderat	Specifik id Version 1.0	Verksamhet Upplands Energi
Delgivning Samtlig personal			Handläggare Kerstin Karuseit
			Granskad Ledningsgrupp UW, TC, TT, LoI
			Godkänd Joacim Eronen

### Integritets Policy för Upplands ek. för. samt Upplands Energi AB (nedan kallad "UE")

#### Innehåll

Personuppgiftsansvarig .....	2
Dataskyddsombud .....	2
Vad UE använder uppgifterna till. ....	2
Hur länge UE sparar kundens uppgifter .....	3
Till vem UE lämnar ut kundens uppgifter .....	4
Kunds rättigheter.....	5
Kontaktuppgifter till UE och till UEs dataskyddsombud .....	6
Om kund inte vill ha direktmarknadsföring .....	7
Klagomål.....	7
Personuppgiftsansvarig .....	7
Ändring av integritetspolicyn .....	7

### **Personuppgiftsansvarig**

- Upplands Energi ek. för.
- Upplands Energi AB

### **Dataskyddsombud**

Upplands energi ek. för. och Upplands Energi AB har gemensamt dataskyddsombud som övervakar att UE följer gällande lagstiftning och behandlar kunders personuppgifter på ett korrekt sätt.

Insamling av personuppgifter sker på olika sätt:

- Genom kunders kontakter med oss, t.ex. när de blir kund hos oss eller om de är i kontakt med vår kundservice.
- Genom att kunder använder någon av våra tjänster eller produkter, t.ex. när de ringer eller skickar brev, information eller frågor till oss.
- Genom att inhämta uppgifter från andra externa källor t.ex. personregister eller vid kreditupplysning
- Genom att använda cookies på våra webbplatser.

### **Vad UE använder uppgifterna till.**

För att vi ska få behandla kunders personuppgifter måste det finnas stöd i gällande lagstiftning, det måste finnas en rättslig grund för behandlingen.

För att behandlingen av personuppgifter ska vara laglig, krävs det att den är nödvändig

- för att fullgöra avtalet med kunden
- för att fullgöra en för UE en rättslig förpliktelse.

Behandlingen av dina personuppgifter får också göras

- efter en intresseavvägning, där UEs intresse av att utföra en behandling av uppgifter vägs mot kundens intresse av integritetsskydd
- sedan det har lämnats samtycke till behandlingen. Ett samtycke lämnas separat och det kan alltid återkallas genom att kontakta kundservice.

Om UE inte kan/får behandla personuppgifter försämras UEs möjlighet att tillhandahålla tjänster och produkter.

Nedan finns information om för vilka ändamål UE behandlar personuppgifter och med stöd av vilken rättslig grund samt hur länge uppgifterna sparas.

Tiden som kundens personuppgifter sparas varierar utifrån vad uppgifterna behövs till. Uppgifter sparas aldrig längre än vad som behövs för aktuella ändamål.

UE behandlar kunduppgifter och trafikuppgifter för att kunna tillhandahålla tjänster och produkter till kund, fullgöra avtal och tillvarata våra rättigheter enligt avtalet. UE behöver exempelvis kunna identifiera kunden, hantera beställningar, hantera fakturor och betalningar för tjänsten och/eller produkten, kreditupplysning, registervård, felsöka och åtgärda fel, hantera synpunkter och

reklamationer av tjänster och produkter. Rättslig grund: fullgörande av avtal, rättslig förpliktelse.  
Utveckla och förbättra företagets tjänster och produkter

UE behandlar kunduppgifter, såsom att UE gör urval och genomför kundundersökningar, för att utveckla och förbättra företagets verksamhet, företagets tjänster och produkter som UE kan erbjuda kunden samt företagets processer och metoder. Rättslig grund: berättigat intresse.

#### Tillhandahålla och förbättra service till våra kunder

UE behandlar kunduppgifter och mätdata, såsom att UE hanterar din ärendehistorik, för att kunna tillhandahålla kundservice, för att kunna tillhandahålla vår självservice, och för att ständigt kunna utbilda våra medarbetare samt förbättra vårt arbetssätt för att på så vis alltid kunna erbjuda kunden bästa möjliga service. Rättslig grund: fullgörande av avtal, intresseavvägning (UE har berättigat intresse av att kunna upprätthålla en god kundservice).

#### Direktmarknadsföring

UE behandlar kunduppgifter, exempelvis genom att analysera och bearbeta statistik, för att kunna erbjuda kunden relevanta erbjudanden avseende våra produkter och tjänster. UE behandlar förbrukningsuppgifter, genom att samla in, spara, bearbeta och analysera, exempelvis att analysera hur just kunden använder företagets tjänster och produkter. Marknadsföringen sker via t.ex. brev, telefon, sms och e-post. Rättslig grund: berättigat intresse (kunduppgifter) och samtycke (förbrukningsuppgifter).

#### Informationssäkerhet och för att förhindra missbruk av tjänster och produkter

UE behandlar kunduppgifter och trafikuppgifter för att kunna tillvarata säkerheten för alla våra tjänster, produkter och elektroniska kommunikationsnät, för att upptäcka eller förhindra otillåten användning av tjänsten eller produkten och/eller för att upptäcka och förhindra bedrägerier, virusattacker m.m. Rättslig grund: intresseavvägning (UE har ett berättigat intresse av att upprätthålla säkerheten för våra tjänster och nät) och rättslig förpliktelse. Fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer och för att kunna tillvarata våra intressen UE behandlar kunduppgifter och förbrukningsuppgifter för att kunna fullgöra våra skyldigheter enligt lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer, exempelvis sparar UE underlag i enlighet med bokföringslagen och el-lagen  
Rättslig grund: rättslig förpliktelse.

#### **Hur länge UE sparar kundens uppgifter**

Som huvudregel sparar UE kunduppgifter för ändamålen som UE angett ovan så länge som det är en kund hos oss och i upp till 24 månader därefter. Förbrukningsuppgifter sparas upp till 24 månader efter det att uppgifterna skapades. Men UE kan även komma att spara dessa uppgifter längre för vissa ändamål exempelvis för: fakturerings- och betalningsändamål, som en del av bokföringsunderlag eller för att kunna tillvarata våra intressen sparar UE uppgifter i upp till 10 år efter det att underlaget skapades eller så länge som en eventuell tvist pågår.

För direktmarknadsföringsändamål sparar UE kunduppgifter i 24 månader efter det att avtalsförhållandet har upphört. För att kunna analysera hur kunden använt våra tjänster och

produkter och för att skräddarsy erbjudanden som passar just kund så sparar UE förbrukningsuppgifter så länge UE har ett giltigt samtycke och som längst i 24 månader efter det att dina förbrukningsuppgifter samlades in. För att kunna tillhandahålla och förbättra vår service till kunden sparar UE kunduppgifter i 24 månader efter det att avtalsförhållandet upphört.

För att fullgöra skyldighet enligt lag eller annan författning, myndighets föreskrift, beslut, begäran eller riktlinjer sparar UE kunduppgifter och trafikuppgifter så länge som i lagen anges.

Cookies. UE använder cookies för att förbättra användarupplevelsen och för att ge kunden som besökare tillgång till viss funktionalitet. Våra cookies sparar inte information såsom namn och personuppgifter.

Vad är en cookie? Information om cookies, även kallade kakor, hittar du på Post-och telestyrelsens webbplats, [www.pts.se](http://www.pts.se).

### **Till vem UE lämnar ut kundens uppgifter**

- Till underleverantörer eller
- Till bolag i vår koncern som behandlar uppgifter för vår räkning.

UE anlitar underleverantörer och i vissa fall bolag inom vår egen koncern för att kunna leverera våra tjänster och produkter. Det innebär att även de behöver viss information om kunden som kund. Dessa parter får dock inte använda personuppgifter för något annat ändamål än för att tillhandahålla tjänsten eller produkten eller på de villkor som UE anger.

- Överföring av personuppgifter till tredje land.

Det kan förekomma att UE anlitar leverantörer som har sin verksamhet utanför EU/EES, i ett så kallat tredjeland, för att kunna tillhandahålla tjänster och produkter. Om kundens personuppgifter överförs till ett tredje land för detta ändamål kontrolleras att det antingen finns en adekvat skyddsnivå i det landet eller att det finns särskilda garantier för att uppgifterna och kundens rättigheter skyddas. Tillräckliga garantier kan vara att överföringen regleras av särskilda avtalsklausuler som skyddar rättigheterna eller genom bindande företagsinterna regler.

En lista över de länder som EU-kommissionen beslutat har en adekvat skyddsnivå, hittas på [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/adequacy-protection-personal-data-non-eu-countries_en)

De standardavtalsklausuler som EU-kommissionen godkänt och som UE använder sig av, hittas på <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010D0087&from=PT>

Mer information om överföring av personuppgifter till tredje land, hittar du <https://www.datainspektionen.se/tredjeland>

Till andra produkt- eller tjänsteleverantörer som tillhandahåller eller medverkar till att tillhandahålla tjänster eller produkter till kund För att utföra leveranser och för att kommunicera med kunden kan vissa uppgifter lämnas ut till distributörer. Kund kan begära skyddad identitet och då skickas uppgifterna inte vidare. Vid dessa fall kontaktas vår kundservice.

- Övriga mottagare.

UE lämnar även uppgifter till andra mottagare där UE enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldiga att lämna ut uppgifter, t.ex. till räddningstjänsten. Kundens rättigheter i enlighet med gällande lagstiftning som innebär att kunden kan få information om och kontroll över sina egna personuppgifter.

### **Kunds rättigheter**

Här listas kundens rättigheter och i slutet dokumentet finns kontaktuppgifter till UE som kan användas om kunden vill göra sina rättigheter gällande. Kunden har normalt rätt att utnyttja sina rättigheter nedan kostnadsfritt. Om begäran är uppenbart ogrundad eller orimlig får UE dock antingen ta ut en rimlig avgift eller välja att inte tillmötesgå begäran. UE kommer att besvara en begäran utan onödigt dröjsmål och normalt inom en månad. Om ytterligare tid skulle krävas eller om UE av någon anledning inte kan tillmötesgå begäran kommer UE att informera om detta. UE kan även komma att begära ytterligare information om det krävs för att UE ska kunna bekräfta identiteten och säkerställa att det är rätt kund och inte någon annan som försöker få tillgång till eller kontroll över kundens personuppgifter.

#### Information och tillgång till personuppgifter

Kunden har rätt att begära bekräftelse på om UE behandlar personuppgifter och om så är fallet kommer UE att informera om hur personuppgifterna behandlas. Kunden har även rätt att få en kopia av de uppgifter som UE behandlar (genom ett registerutdrag). Om kund begär ytterligare kopior har UE rätt att ta ut en rimlig avgift för detta.

#### Rätt till rättelse

Det är viktigt för UE att personuppgifterna som UE har är korrekta. Om uppgifterna är felaktiga har kunden rätt att vända sig till UE och be om att få uppgifterna rättade. Kunden har även rätt att begära att uppgifter läggs till om något saknas, om tillägget är relevant med hänsyn till ändamålet med behandlingen. UE kommer att underrätta dem, till vilka UE har lämnat ut uppgifter, att rättelse har skett. UE kommer även att på kundens begäran informera om till vem/vilka information om rättelse har lämnats ut.

#### Rätt att bli raderad

Kund har rätt att vända sig till oss för att begära att personuppgifter raderas:

- Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de samlades in för
- Om behandlingen grundar sig enbart på samtycke och kund återkallar samtycket
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och kund motsätter sig att uppgifterna behandlas
- Om kund motsätter sig personuppgiftsbehandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än kundens intresse
- Om behandlingen av sina uppgifter inte har följt gällande rätt
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet

- I vissa fall kan UE dock inte tillmötesgå en begäran om radering t.ex. om UE är skyldiga enligt lag att spara uppgifterna
- Om radering sker kommer UE att underrätta dem, till vilka UE har lämnat ut kundens uppgifter att radering har skett. UE kommer även att på kundens begäran informera kunden om till vem/vilka information om radering har lämnats ut.

#### Rätt att göra invändningar

Kund har alltid rätt att när som helst invända mot att sina uppgifter används för direktmarknadsföring. Det gör kunden genom att kontakta oss på kundservice. Om kunden gör en sådan invändning kommer UE inte längre behandla uppgifterna för det ändamålet; Kund har även rätt att invända mot att UE behandlar uppgifter med stöd av en intresseavvägning. Om UE inte kan visa att det finns tvingande berättigade skäl för behandlingen som väger tyngre än kundens skäl ska behandlingen upphöra.

#### Rätt till begränsning av behandling

Kund har rätt att höra av sig och begära att behandlingen av personuppgifterna begränsas och att uppgifterna då enbart ska lagras av UE i följande situationer:

- Under den tid det tar för UE att kontrollera om personuppgifterna är korrekta, om kund bestrider personuppgifternas korrekthet
- Om behandlingen är olaglig och kund motsätter sig att uppgifterna raderas och istället vill att UE begränsar användningen av dessa
- Om kund, trots att UE inte behöver uppgifterna längre, vill att UE behåller dem för att kund ska kunna använda dessa för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsligt anspråk
- I väntan på kontroll av vems berättigade skäl, kundens eller UEs, som väger tyngst om kunden har gjort en invändning mot behandlingen

I vissa fall kan UE dock inte tillmötesgå en begäran om begränsning t.ex. om uppgifterna behövs för att UE ska kunna försvara våra rättigheter eller skydda någon annan kunds rättigheter. Om begränsning sker kommer UE att underrätta dem, till vilka UE har lämnat ut kundens uppgifter, att begränsning har skett. UE kommer även att på kundens begäran informera om till vem/vilka information om begränsning har lämnats ut.

#### Rätt till elektronisktutdrag

Kund har rätt att begära att få ut dina personuppgifter i ett maskinläsbart format och har rätt använda sådana personuppgifter på annat håll, t.ex. när kund väljer att ta med sig sin anläggning till en annan elleverantör. Denna rättighet gäller för sådana personuppgifter som kund har lämnat till oss och som behandlas med stöd av kundens samtycke eller om behandlingen grundar sig på avtal med oss.

#### **Kontaktuppgifter till UE och till UEs dataskyddsbud**

Om kund har frågor eller vill utöva sina rättigheter t.ex. återkalla sitt samtycke ska kund kontakta vår kundservice.

### **Om kund inte vill ha direktmarknadsföring**

Kund har alltid rätt tacka nej till vår direktmarknadsföring av tjänster och produkter som görs via SMS, e-post, telemarketing, per post eller via våra samarbetspartners. Då kontaktas kundservice.

### **Klagomål**

Om kund anser att personuppgifterna behandlas i strid med gällande rätt kan kunden lämna in ett klagomål direkt till oss eller till Datainspektionen.

### **Personuppgiftsansvarig**

- Upplands Energi AB är ansvarig för den behandling av kunders (konsumenter och näringsidkares) personuppgifter som görs för varumärket Upplands Energi. Som personuppgiftsansvarig bestämmer Upplands Energi AB ändamålet och medlen för behandlingen.
- Upplands Energi ek.för. är ansvarig för den behandling av kunders (konsumenter och näringsidkares) personuppgifter som görs för varumärket Upplands Energi. Som personuppgiftsansvarig bestämmer Upplands Energi ek.för. ändamålet och medlen för behandlingen.

### **Ändring av integritetspolicyn**

Upplands energi ek. för och Upplands Energi AB kan komma att uppdatera denna integritetspolicy. Den uppdateras på samma sätt som de allmänna villkoren och/eller särskilda villkoren för den tjänst eller produkt som kunden har hos UE. UE kommer även meddela villkorsändringar på vår webbplats [www.upplandsenergi.se](http://www.upplandsenergi.se). Där kommer gällande version av policyn vara tillgänglig.