

Riktlinje för integritet för Mälarenergikoncernen

Giltig från 2018-05-25

Innehåll

1 Personuppgifter och integritet	2
1.1 Vad är en personuppgift och vad är en behandling av personuppgifter?	2
1.2 Vem är ansvarig för de personuppgifter ni samlar in?	2
1.3 Vi vill att dina uppgifter ska vara korrekta.....	3
2 Vilka personuppgifter samlar vi in om dig och varför?	3
3 Dina rättigheter.....	5
Rätt till tillgång (s.k. registerutdrag).	5
3.1 Rätt till rättelse.	6
3.2 Rätt till radering.....	6
3.3 Rätt till begränsning.	6
3.4 Rätt att göra invändningar mot viss typ av behandling.	7
3.5 Rätt till dataportabilitet.	7
4 Svar på vanliga frågor	8
4.1 Från vilka källor hämtar ni personuppgifter?	8
4.2 Var lagras mina uppgifter?	8
4.3 Hur länge sparar ni personuppgifterna?.....	8
4.4 Vilka kan ni komma att dela personuppgifterna med?.....	8
4.5 Hur hanterar ni personnummer?	9
4.6 Hur skyddas mina personuppgifter?.....	9
4.7 Vad innebär det att Integritetsskyddsmyndigheten är tillsynsmyndighet?	9
4.8 Vem kontaktar jag vid frågor om dataskydd?.....	9
5 Ändringar och uppdateringar i policyn.....	10

1 Personuppgifter och integritet

Mälarenergi värnar om din personliga integritet och eftersträvar alltid en hög nivå av dataskydd. Det är viktigt att du som kund kan känna dig trygg, och därför vill vi förklara hur vi samlar in och använder din personliga information. Du är alltid välkommen att kontakta oss vid eventuella frågor.

1.1 Vad är en personuppgift och vad är behandling av personuppgifter?

Personuppgifter är all slags information som direkt eller indirekt kan hänföras till en fysisk person. T.ex kan bilder som behandlas i dator vara personuppgifter även om inga namn nämns. Krypterade uppgifter och olika slags elektroniska identiteter (t.ex. IP-nummer) är personuppgifter ifall de kan kopplas till fysiska personer. Behandling av personuppgifter är allt som sker med personuppgifterna. Exempel på vanliga behandlingar är insamling, registrering, organisering, strukturering, lagring, bearbetning, överföring och radering.

1.2 Vem är ansvarig för de personuppgifter ni samlar in?

Mälarenergi AB, 556448-9150, är personuppgiftsansvarig för företagets och dotterbolagens behandling av personuppgifter.

1.3 Vi vill att dina uppgifter ska vara korrekta

Skulle du upptäcka att någon uppgift om dig är felaktig så vill vi gärna att du kontaktar oss via Kundcenter.

2 Vilka personuppgifter samlar vi in om dig och varför?

För att få behandla en personuppgift krävs bland annat att den har ett tydligt syfte och en laglig grund. En laglig grund kan vara uppfyllande av andra lagkrav (till exempel Arkivlagen) eller intresseavvägning. Intresseavvägning innebär att värdet av att behandla uppgiften överstiger skyddsintresset.

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Upprätthålla kundrelationen, beställningar, intresseanmälningar, bokningar och köp samt uppföljning/återkoppling/ärendehantering samt fakturering och betalningar.	Lagring av kunduppgifter. Matchning mot befintligt kundregister. Analys för att utveckla verksamheten. Hantering av ärenden, bokningar, köp och avtal samt fakturering.	Kunduppgifter, Köp- och användargenererad data, Korrespondens och meddelanden, Cookies
Grund för behandlingen	Fullföljande av kundavtal och intresseavvägning. Om du inte godkänner detta kan vi tyvärr inte erbjuda tjänsten.	
Lagringsperiod	Så länge du är kund och enligt kraven i t.ex. arkivlagen	

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Möjlighet att använda Mina sidor	Identifikation vid inloggning till Mina sidor (inkl. via Bank-id)	Personnummer, Kundnummer, Sessionscookie
Presentation av anpassad information och funktioner på Mina sidor och på webbplatsen	Kontroll av inloggad identitet, kunduppgifter, nyttigheter etc. Insamling, lagring och presentation av mätvärden, fakturor, avtal, ärenden med mera	Namn Adress Telefonnummer Mejladress Mätarnummer och -ställning Kundnummer Fakturainformation m.m.
Grund för behandlingen	Fullföljande av kundavtal och intresseavvägning. Om du inte godkänner detta kan vi tyvärr inte erbjuda tjänsten.	

Datum
XXXX-XX-XX

Diarie nr
XXXX/XX

Lagringsperiod	Så länge du är kund och sedan i ett år för ärendehantering och eventuell återaktivering.
----------------	--

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Administrera och skicka ut aviseringar	Insamling och lagring av mobilnummer eller mejladress kopplat till fastighetsadress och nyttighet. Utskick via sms eller mejl. Uppföljning av resultatet.	Fastighetsadress Telefonnummer Mejladress
Grund för behandlingen	Vårt intresse av att erbjuda service och information	
Lagringsperiod	Så länge du är kund eller tills du själv avslutar tjänsten	

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Erbjuda kunddialog och kundservice	Insamling via webbformulär, mejl, chatt, telefoni samt lagring i ärendehanteringssystem. Uppföljning och återkoppling. Presentation av ärendeinfo på Mina sidor.	Namn, Adress, Telefonnummer, Mejladress, Kundnummer, Fritextmeddelanden
Grund för behandlingen	Vårt intresse av att erbjuda service och information	
Lagringsperiod	Så länge du är kund och sedan i ett år för ärendehantering samt marknadsföring av Mälarenergis produkter och tjänster.	

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Erbjuda marknadsföring samt hantera tävlingar och nyhetsbrev	Utskick av riktade nyheter och information, marknadsföring via olika kanaler samt administration av tävlingar där kunden valt att delta	Namn, Adress, Telefonnummer, Mejladress
Grund för behandlingen	Vårt intresse av att marknadsföra våra produkter och tjänster.	
Lagringsperiod	Så länge du är kund och sedan i ett år för marknadsföring av Mälarenergis produkter och tjänster.	

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Insamling och bearbetning av mätaruppgifter som underlag för t.ex. fakturering och historisk statistik	Insamling, lagring och analys av mätaruppgifter.	Mätar-id Anläggnings-id Mätarställning

Datum
XXXX-XX-XX

Diarie nr
XXXX/XX

Grund för behandlingen	Kundavtal
Lagringsperiod	Insamlad data lagras enligt kraven i bl.a. Arkivlagen.

Ändamål	Behandling	Typ av uppgifter
Förbättra kundupplevelsen genom att utvärdera, utveckla och förbättra våra tjänster, produkter och system.	Insamling av statistik och aggregerade användarmönster med hjälp av tredjepartsverktyg Analys och framtagande av underlag för beslut kring tjänste- och produktutveckling. Utvärdering av webbplatser, system och tjänster.	Endast aggregerad data om enhet, operativsystem, geografiskt område, tidigare besökta webbplatser m.m.
Enkäter och kundundersökningar	Framtagning av underlag, administration av utskick och enkäter, insamling av resultat och uppföljning av resultaten.	Namn, mejladresser, telefonnummer
Grund för behandlingen	Vårt intresse av att erbjuda bästa möjliga kundupplevelse och nytta.	
Lagringsperiod	Aggregerad data lagras av historiska skäl under längre tid.	

3 Dina rättigheter

Rätt till tillgång (s.k. registerutdrag).

Vi är alltid öppna och transparenta med hur vi behandlar dina personuppgifter och ifall du vill få en djupare insikt i vilka personuppgifter vi behandlar om just dig kan du begära att få tillgång till uppgifterna (informationen lämnas i form av ett registerutdrag).

Tänk på att ifall vi mottar en begäran om tillgång kan vi komma att fråga om ytterligare uppgifter för att säkerställa en effektiv hantering av din begäran och att informationen lämnas till rätt person.

Om dina personuppgifter behandlas ska den personuppgiftsansvarige också lämna skriftlig information om:

- vilka kategorier av uppgifter om dig som behandlas
- varifrån uppgifterna är hämtade
- ändamålen med behandlingen
- till vilka mottagare eller kategorier av mottagare som uppgifterna lämnas ut
- förekomsten av automatiserade beslutsfattande, inbegripen profilering
- om personuppgifterna överförs till tredje land (ett land utanför EU/EES-samarbetet)
- om möjligt den förutsedda perioden som personuppgifter kommer att lagras

Datum
XXXX-XX-XX

Diarie nr
XXXX/XX

Information ska normalt lämnas inom en månad från det att du gjorde din ansökan. Denna period får vid behov förlängas med ytterligare två månader, med beaktande av hur komplicerad begäran är och antalet inkomna begäranden. Vi kommer att informera dig om så är fallet.

Begäran görs på en särskild blankett som skickas in tillsammans med kopia på giltig legitimation.

3.1 Rätt till rättelse.

Du kan begära att dina personuppgifter rättas ifall uppgifterna är felaktiga. Inom ramen för det angivna ändamålet har du också rätt att komplettera eventuellt ofullständiga personuppgifter. Tänk på att du som är kund hos Mälarenergi kan ändra vissa uppgifter direkt via Mina sidor.

3.2 Rätt till radering.

Du kan begära radering av personuppgifter vi behandlar om dig ifall:

- Uppgifterna inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de har samlats in eller behandlats.
- Du invänder mot en intresseavvägning vi har gjort baserat på berättigat intresse och ditt skäl för invändning väger tyngre än vårt berättigade intresse.
- Du invänder mot behandling för direktmarknadsföringsändamål.
- Personuppgifterna behandlas på ett olagligt sätt.
- Personuppgifterna måste raderas för att uppfylla en rättslig förpliktelse vi omfattas av.
- Personuppgifter har samlats in om ett barn (under 13 år) som du har föräldraansvaret för och insamlandet har skett i samband med erbjudande av t.ex. sociala medier.

Tänk på att vi kan ha rätt att neka din begäran ifall det finns legala skyldigheter som hindrar oss från att omedelbart radera vissa personuppgifter. Dessa skyldigheter kommer från bokförings- och skattelagstiftning, bank- och penningtvättslagstiftning, men också från konsumenträttslagstiftning.

Det kan också hända att behandlingen är nödvändig för att vi ska kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk. Skulle vi vara förhindrade att tillmötesgå en begäran om radering kommer vi istället att blockera personuppgifterna från att kunna användas till andra syften än det syfte som hindrar den begärda raderingen.

3.3 Rätt till begränsning.

Du har rätt att begära att vår behandling av dina personuppgifter begränsas. Om du bestrider att personuppgifterna vi behandlar är korrekta kan du begära en begränsad behandling under den tid vi behöver för att kontrollera huruvida personuppgifterna är

korrekta. Om vi inte längre behöver personuppgifterna för de fastställda ändamålen, men du däremot behöver dem för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, kan du begära begränsad behandling av uppgifterna hos oss. Det innebär att du kan begära att vi inte raderar dina uppgifter.

Om du har invänt mot en intresseavvägning av berättigat intresse som vi har gjort som laglig grund för ett ändamål kan du begära begränsad behandling under den tid vi behöver för att kontrollera huruvida våra berättigade intressen väger tyngre än dina intressen av att få uppgifterna raderade. Om behandlingen har begränsats enligt någon av situationerna ovan får vi bara, utöver själva lagringen, behandla uppgifterna för att fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, för att skydda någon annans rättigheter eller ifall du har lämnat ditt samtycke.

3.4 Rätt att göra invändningar mot viss typ av behandling.

Du har alltid rätt att slippa direktmarknadsföring och att invända mot all behandling av personuppgifter som bygger på en intresseavvägning. Du har även möjlighet att invända mot att dina personuppgifter behandlas för de analyser av personuppgifter (s.k. profilering) som utförs för direktmarknadsföringsändamål.

Med direktmarknadsföring avses alla typer av uppsökande marknadsföringsåtgärder (t.ex. via post, e-post och sms). Marknadsföringsåtgärder där du som kund aktivt valt att använda en av våra tjänster eller annars sökt upp oss för att få veta mer om våra tjänster räknas inte som direktmarknadsföring.

Tänk på att du alltid har möjlighet att påverka vilka kanaler vi ska använda för utskick och personliga erbjudanden. T.ex. kan du välja att endast få erbjudanden från oss via e-post, men inte sms. I så fall ska du inte invända mot personuppgiftsbehandlingen som sådan utan istället begränsa våra kommunikationskanaler (genom att kontakta Kundcenter).

3.5 Rätt till dataportabilitet.

Om vår rätt att behandla dina personuppgifter grundar sig antingen på ditt samtycke eller fullgörande av ett avtal med dig har du rätt att begära att få de uppgifter som rör dig och som du har lämnat till oss överförda till en annan personuppgiftsansvarig (s.k. dataportabilitet).

En förutsättning för dataportabilitet är att överföringen är tekniskt möjlig och kan ske automatiserad.

De personuppgifter som du kan få ut eller överförda är de som du har själv lämnat till oss eller som har skapats utifrån ditt nyttjande av våra produkter eller tjänster.

- Namn

Datum
XXXX-XX-XX

Diarie nr
XXXX/XX

- Faktureringsadress
- Personnummer
- Mätarställningar
- Förbrukningar

Begäran görs på en särskild blankett som skickas in tillsammans med kopia på giltig legitimation.

4 Svar på vanliga frågor

4.1 Från vilka källor hämtar ni personuppgifter?

Utöver de uppgifter du själv lämnar till oss, eller som vi samlar in från dig utifrån dina köp och hur du använder våra tjänster, kan vi också komma att samla in personuppgifter från någon annan (s.k. tredje part).

4.2 Var lagras mina uppgifter?

Vi försöker att så långt det är möjligt hantera dina personuppgifter på våra egna servrar. Men det finns tjänster och funktioner där det inte är möjligt, och i de fallen hanteras dina personuppgifter inom EU/EES. Oavsett i vilket land dina personuppgifter behandlas vidtar vi alla rimliga legala, tekniska och organisatoriska åtgärder för att säkerställa att skyddsnivån är densamma som inom EU/EES.

4.3 Hur länge sparar ni personuppgifterna?

Vi sparar uppgifterna så länge som det är nödvändigt för att utföra en tjänst eller uppfylla lagkrav. Detaljer framgår av tabellerna ovan.

4.4 Vilka kan ni komma att dela personuppgifterna med?

Personuppgiftsbiträden. I de fall det är nödvändigt för att vi ska kunna erbjuda våra tjänster delar vi dina personuppgifter med företag som är s.k. personuppgiftsbiträden för oss. Ett personuppgiftsbiträde är ett företag som behandlar informationen för vår räkning och enligt våra instruktioner. Vi har personuppgiftsbiträden som hjälper oss med:

- 1) IT-system, drift, support och systemutveckling
- 2) Betallösningar
- 3) Marknadsföring
- 4) Logistik/leverans/administration
- 5) Entreprenader och arbeten för Mälarenergis räkning

6) Samarbetspartners

När dina personuppgifter delas med personuppgiftsbiträden sker det endast för ändamål som är förenliga med de ändamål för vilka vi har samlat in informationen (t.ex. för att kunna uppfylla våra åtaganden enligt köpeavtal). Vi har skriftliga avtal med alla personuppgiftsbiträden genom vilka de garanterar säkerheten för de personuppgifter som behandlas och åtar sig att följa våra säkerhetskrav samt begränsningar och krav avseende internationell överföring av personuppgifter.

Vi delar även dina personuppgifter med vissa företag som är självständigt personuppgiftsansvariga. Att företaget är självständigt personuppgiftsansvarig innebär att det inte är vi som styr hur informationen som lämnas till företaget ska behandlas.

Självständiga personuppgiftsansvariga som vi delar dina personuppgifter med är:

- 1) Statliga myndigheter (polisen, skatteverket eller andra myndigheter) om vi är skyldiga att göra det enligt lag eller vid misstanke om brott.
- 2) Företag som ombesörjer allmänna varutransporter (logistikföretag och speditörer).
- 3) Företag som erbjuder betallösningar (kortinlösande företag, banker och andra betaltjänstleverantörer).

När dina personuppgifter delas med ett företag som är självständigt personuppgiftsansvarig gäller det företagets integritetspolicy och personuppgiftshantering.

4.5 Hur hanterar ni personnummer?

Vi kommer bara att behandla ditt personnummer när det är klart motiverat med hänsyn till ändamålet, nödvändigt för säker identifiering eller om det finns något annat beaktansvärt skäl. Vi minimerar alltid användandet av ditt personnummer.

4.6 Hur skyddas mina personuppgifter?

Vi använder IT-system för att skydda sekretessen, integriteten och tillgången till personuppgifter. Vi har vidtagit särskilda säkerhetsåtgärder för att skydda dina personuppgifter mot olovlig eller obehörig behandling (såsom olovlig tillgång, förlust, förstörelse eller skada). Endast de personer som faktiskt behöver behandla dina personuppgifter för att vi ska kunna uppfylla våra angivna ändamål har tillgång till dem.

4.7 Vad innebär det att Integritetsskyddsmyndigheten är tillsynsmyndighet?

Integritetsskyddsmyndigheten är ansvarig för att övervaka tillämpningen av lagstiftningen, och den som anser att ett företag hanterar personuppgifter på ett felaktigt sätt kan lämna in ett klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten.

4.8 Vem kontaktar jag vid frågor om dataskydd?

Du kan kontakta Mälarenergis kundcenter på telefon 021-39 50 50 eller mejla Mälarenergis dataskyddsombud på dataskyddsombud@malarenergi.se

5 **Ändringar och uppdateringar i riktlinjerna**

Vi kan komma att göra ändringar i våra integritetsriktlinjer. Den senaste versionen av riktlinjerna finns alltid här på webbplatsen. Vid uppdateringar som är av avgörande betydelse för vår behandling av personuppgifter (exempelvis ändring av angivna ändamål eller kategorier av personuppgifter) eller uppdateringar som inte är avgörande betydelse för behandlingen men som kan vara av avgörande betydelse för dig, kommer du att få information på Mina sidor och via e-post (ifall du har angivet e-post) i god tid innan uppdateringarna börjar gälla. När vi tillgängliggör information om uppdateringar kommer vi även att förklara innebörden av uppdateringarna och hur de kan påverka dig