

# Integritetspolicy

I vår integritetspolicy kan du läsa mer om hur vi behandlar dina personuppgifter. Läs igenom följande noga för att förstå våra synpunkter och metoder avseende dina personuppgifter och hur vi kommer att behandla dem.

## Innehåll i integritetspolicy

- Personuppgiftsansvarig
- Hur behandlar SverigesEnergi dina personuppgifter?
  - Vilka personuppgifter behandlar SverigesEnergi?
  - Från vilka källor hämtas personuppgifterna?
  - För vilka ändamål behandlar SverigesEnergi dina personuppgifter?
  - På vilka rättsliga grunder behandlar vi dina personuppgifter?
  - Hur behandlar vi dina uppgifter i marknadsföringssyfte?
  - Automatiserat beslutsfattande
  - Hur länge lagrar vi personuppgifterna?
  - Vem behandlar dina personuppgifter?
  - Överför SverigesEnergi personuppgifter till tredje land?
  - Hur skyddar SverigesEnergi personuppgifter?
- Hur hanterar vi personuppgifter från cookies och liknande tekniker?
- Vilka rättigheter har du avseende dina personuppgifter?
- Förändringar av vår integritetspolicy
- Kontaktinformation

## Personuppgiftsansvarig

Denna integritetspolicy gäller för behandlingar av personuppgifter som utförs av SverigesEnergi 556894-2808 (nedan gemensamt "SverigesEnergi", "vi", "vår" och "oss"):

Kontaktuppgifter till SverigesEnergi finns under rubriken "Kontaktinformation" längst ned i denna integritetspolicy.

## Hur behandlar SverigesEnergi dina personuppgifter?

Vi behöver behandla dina personuppgifter för många olika ändamål och på flera olika sätt. Gemensamt för all vår personuppgiftsbehandling är att den genomförs med beaktande av lämpliga skyddsåtgärder och i enlighet med de grundläggande principer och bestämmelser som följer av tillämplig dataskyddslagstiftning.

Vi har i denna integritetspolicy sammanställt de datatyper, ändamål och rättsliga grunder som vi stödjer vår personuppgiftsbehandling på. Vid väsentliga eller betydande förändringar kommer vi att meddela dig på lämpligt sätt, se vidare nedan i slutet av integritetspolicyen.

## Vilka personuppgifter behandlar SverigesEnergi?

SverigesEnergi samlar in och behandlar personuppgifter av olika kategorier, inklusive:

- **Kontaktuppgifter**, såsom ditt namn, adress, telefonnummer, användarnamn, kundnummer, lösenord och i förekommande fall bild
- **Avtals- och tjänsteuppgifter**, såsom uppgift om vilka av våra tjänster du använder, avtalstid, uppsägningstid, **inspelningar om kundservice och försäljningssamtal (recorded customer service and sales calls)** och annan avtalsinformation
- **Transaktions- och förbrukningsuppgifter**, såsom uppgift om dina inköp av våra produkter och förbrukning av våra tjänster
- **Betalnings- och faktureringsuppgifter**, såsom din fakturaadress, betalningsvillkor, kreditkortsuppgifter, bankkontouppgifter och räkenskapsinformation
- **Ärendeuppgifter**, såsom information om dina kontakter med SverigesEnergis kundtjänst, installationsuppgifter, supportärenden, reklamationer och liknande
- **Beteendepuppgifter**, såsom uppgift om kundsegment, hur du agerar på våra erbjudanden till dig samt hur du använder våra produkter, tjänster och webbplatser
- **Enhetsuppgifter**, såsom IP-nummer och andra uppgifter från cookies
- **Samtyckesuppgifter**, såsom din inställning till direktmarknadsföring

Vi behandlar endast sådana personuppgifter om dig som är nödvändiga med hänsyn till våra i förväg fastställda ändamål. All vår personuppgiftsbehandling har s.k. rättslig grund enligt lag. Du kan läsa mera om våra ändamål och om våra rättsliga grunder nedan.

## Från vilka källor hämtas personuppgifterna?

De personuppgifter som vi behandlar om dig härrör från olika källor:

- (1) Från dig själv, när du beställer våra tjänster, när du fyller i en intresseanmälan eller på annat sätt skickar dina uppgifter till oss. Vi kommer då att ange vilka personuppgifter som är nödvändiga och obligatoriska för att vi ska kunna tillhandahålla den aktuella tjänsten.
- (2) Information som uppstår i kundrelationen, såsom förbrukningsdata, ärendeuppgifter, enhetsuppgifter eller beteendepuppgifter.
- (3) Information som vi mottar från allmänna källor såsom offentliga adressregister eller från tredje parter som vi samarbetar med, såsom exempelvis kreditupplysningsföretag, banker, elnätsbolag, logistikföretag och marknadsföringspartners.

## För vilka ändamål behandlar SverigesEnergi dina personuppgifter?

Vi behandlar dina personuppgifter endast för i förväg bestämda och specifika ändamål. De syften som vi behandlar personuppgifter för är:

- **Hantering av kundrelationer och undersökningar av kundnöjdhet**  
Behandling för detta ändamål sker för att upprätthålla en professionell relation till dig som kund och t.ex. tillhandahålla kundservice via telefon, e-post och våra digitala kanaler. Vi hanterar eventuella klagomål från kunder genom att samla information och förbereda svar. Vi kommunicerar med kunder via e-post, telefon och våra digitala kanaler angående våra kundrelationer. **Vi behandlar inspelningar om kundservicesamtal för att förbättra vår kundservice och för att säkerställa avtalsparternas rättigheter. (We use recordings of customer service calls to improve our customer service and to secure the rights of contractual parties.)**
- **Hantering av avtal och produkter, tillhandahållande av service samt rapportering av förbrukning**  
För att kunna uppfylla våra avtalsmässiga åtaganden och i syfte att skapa och hantera avtal samt leverera våra produkter och tjänster samlar vi in och behandlar personuppgifter, **t.ex inspelningar om kundservice och försäljningssamtal (e.g. recorded customer service and sales calls)**. Vi kommunicerar med våra kunder, t.ex. genom avtalsrelaterade meddelanden. Vi uppdaterar våra kunduppgifter och samlar in uppgifter om kundernas förbrukning och tillhörande tjänster så att vi kan erbjuda kunderna bästa möjliga lösningar.
- **Fakturering och indrivning av skulder**  
Vi behandlar personuppgifter för att kunna fakturera våra kunder för deras energiförbrukning liksom för de produkter, varor eller tjänster vi tillhandahåller. Vi skapar fakturor baserat på kunduppgifterna, avtalsinformation och information om levererad energi/varor/tjänster. Vi hanterar betalningar från våra kunder, svarar på förfrågningar om ändringar och arkiverar fakturor och avtal.
- **Försäljning, marknadsföring samt utveckling av produkter och tjänster**  
För att vi ska kunna kommunicera med våra befintliga kunder om våra tjänster, nya produkter eller andra relaterade frågor kontakter vi kunder via bl.a. e-post, sms och andra automatiska system, när vi skickar ut nyhetsbrev och marknadsföringsmeddelanden. För möjliga nya kunder

behandlar vi personuppgifter som vi får in via undersökningar och aktiviteter online, vid evenemang och så vidare, **t.ex inspelningar om kundservice och försäljningssamtal (e.g. recorded customer service and sales calls).**

- **Rapportering till myndigheter m.fl.**

Vi är ibland skyldiga att rapportera vissa personuppgifter till myndigheter, såsom Skatteverket.

## På vilka rättsliga grunder behandlar vi dina personuppgifter?

Vi förlitar oss på flera rättsliga grunder vid behandlingen av dina personuppgifter:

- Ditt särskilda och frivilliga samtycke. Om vi förlitar oss på ditt samtycke som juridisk grund för behandlingen av dina data, kan du ta tillbaka ditt samtycke när som helst,
- Behandlingen är nödvändig för att fullgöra ett avtal mellan oss och dig eller nödvändigt för att ingå sådant avtal,
- Behandlingen är nödvändig för att fullgöra en rättslig förpliktelse som åligger oss (vi är t.ex. skyldiga enligt lag att spara vissa data under en viss tid) och/eller att fastställa, genomdriva eller försvara SverigesEnergi mot rättsliga anspråk eller krav,
- Behandlingen är nödvändig för ändamål som rör våra eller tredje parts berättigade intressen, vilka överväger den registrerades intressen och grundläggande fri- och rättigheter (s.k. intresseavvägning). Våra berättigade intressen vid sådana behandlingar är att:
  - Bedriva kostnadseffektiv och relevant näringsverksamhet
  - Utveckla, förbättra och sälja våra produkter och tjänster samt bibehålla en god kundkontakt, inklusive återkoppling av kund och kundundersökningar
  - Upprätthålla korrekta, relevanta och enhetliga register och uppgifter
  - Erhålla betalning för utförda eller levererade produkter och tjänster
  - Tillhandahålla effektiv support och ärendehantering till kunder
  - Tillhandahålla relevant och effektiv direktmarknadsföring i förhållande till befintliga kunder, inklusive profilering och segmentering i marknadsföringssyfte (se ytterligare information nedan)

## Hur behandlar vi dina uppgifter i marknadsföringssyfte?

Inom SverigesEnergi värdesätter vi en effektiv och transparent marknadsföring gentemot dig som kund hos oss. Behandling av dina personuppgifter i marknadsföringssyfte är nödvändig för vårt berättigade intresse att kunna utveckla, förbättra och sälja våra produkter och tjänster samt för att bibehålla en god kundkontakt.

Du kommer i varje marknadskommunikation från oss ges möjlighet att motsätta dig och tacka nej till fortsatta utskick.

Vi kommer t.ex. att genomföra marknadsanalyser, upprätta statistik och utvärdera, utveckla och informera dig om våra tjänster och produkter. Du kan exempelvis få månatliga nyhetsbrev eller generell information om kundförmåner, om du inte aktivt motsatt dig sådan kommunikation. Vi kan också skicka dig riktade erbjudanden baserat på dina inköp, ditt tjänste-/produktinnehav och/eller ditt beteende i kommunikationen med oss. Sådana riktade erbjudanden syftar till att erbjuda dig relevanta erbjudanden för produkter och tjänster som vi tror att du är intresserad av. Riktade erbjudanden förutsätter att vi delar in våra kunder i olika grupper (s.k. segmentering eller profilering) utifrån dina interaktioner med oss.

## Automatiserat beslutsfattande

Vi kan fatta beslut som rör dig via automatiserat beslutsfattande, t.ex. automatiska kreditkontroller, som kan påverka din möjlighet att använda våra tjänster. Vi använder automatiserade beslut i syfte att ha effektiva, digitala, förutsebara och rättssäkra besluts- och affärsprocesser.

Såvida ett automatiserat beslutsfattande inte är nödvändigt för att teckna eller genomföra ett avtal mellan dig och oss, så kommer vi inhämta ditt samtycke till ett automatiserat beslutsfattande i förväg.

Om vi har fattat ett beslut om dig som bygger helt på en automatiserad process och detta beslut har rättsliga följder eller på liknande sätt i betydande grad påverkar dig, kan du begära att beslutet omprövas av oss genom förnyad och enskild bedömning. Detta gäller under förutsättning att vi inte kan påvisa för dig att ett automatiserat beslut är nödvändigt för att ingå eller fullgöra ett avtal mellan dig och oss.

## Hur länge lagrar vi personuppgifterna?

Vi sparar endast dina personuppgifter under den tidsperiod som krävs, beroende på typ av personuppgift och syftet med behandlingen. Därefter raderas eller anonymiseras dina uppgifter.

För vissa uppgifter gäller särskilda lagkrav som gör att vi måste spara uppgifterna under en viss lagstadgad tid för detta ändamål. Exempelvis måste vi spara uppgifter som utgör räkenskapsinformation i sju år enligt bokföringslagen (1999:1078), samt att s.k. mätdata (inklusive energiförbrukning och produktionsdata) måste sparas i tio år enligt ellagen (1997:857).

När det inte finns särskilda lagkrav som anger viss lagringstid, så sparar vi uppgifterna så länge vi behöver för det aktuella ändamålet. I allmänhet lagras dina personuppgifter under hela kundrelationen och, i syfte att försöka återvärva dig som kund, under en period om 12 månader efter att kundrelationen har upphört.

## Vem behandlar dina personuppgifter?

Vi kommer inte att sälja, byta eller licensera några personuppgifter om dig till tredje man. Enheter och bolag som tillhör Fortum-koncernen kan behandla personuppgifter i enlighet med tillämplig dataskyddslagstiftning och för de ändamål som anges i denna integritetspolicy. Dina personuppgifter kommer att hanteras av behörig personal inom Fortum-koncernen i den omfattning som krävs för behandlingen. Personuppgifterna blir aldrig tillgängliga för alla anställda, utan endast för ett begränsat antal behöriga personer som behöver tillgång till uppgifterna för att utföra sina arbetsuppgifter.

Vi använder också externa parter för att hjälpa oss behandla dina personuppgifter för vår räkning (personuppgiftsbiträden). När vi anlitar personuppgiftsbiträden ser vi genom avtal alltid till att dina personuppgifter skyddas på lämpligt sätt och behandlas enligt gällande dataskyddslagstiftning.

Lista över kategorier av personuppgiftsbiträden:

- Tjänsteleverantörer, t.ex. utskriftstjänster och installationspartners
- IT-tjänsteleverantörer
- Försäljnings- och marknadsföringspartners

Dessutom kan vi överföra dina personuppgifter till externa parter som behandlar uppgifterna för egna ändamål (d.v.s. som inte är personuppgiftsbiträden). Sådana mottagare inkluderar:

- Skatteverket – i syfte att fullgöra våra rättsliga förpliktelser enligt tillämplig skattelagstiftning
- Bank – i syfte att genomföra betalningar
- Logistikföretag – i syfte att skicka ut fakturor och andra utskick
- Försäkringsbolag – i syfte att leverera eventuella tilläggstjänster

Slutligen kan vi lämna ut dina uppgifter till extern part när vi är skyldiga att göra det enligt lag, baserat på krav från behöriga myndigheter eller domstol.

## Överför SverigesEnergi personuppgifter till tredje land?

SverigesEnergi kan i undantagsfall komma att överföra eller behandla dina personuppgifter utanför EU eller EES. För sådana överföringar eller behandlingar utanför EU eller EES använder SverigesEnergi lämpliga skyddsåtgärder i enlighet med befintliga dataskyddslagar, t.ex. de standardavtalsklausuler som tillhandahålls av EU-kommissionen. Om du önskar en kopia av eller mera information om standardavtalsklausulerna och SverigesEnergis överföring/behandling av personuppgifter utanför EU/EES kan du kontakta vårt Dataskyddsombud, kontaktuppgifter längst ned i denna integritetspolicy.

## Hur skyddar SverigesEnergi personuppgifter?

SverigesEnergi vidtar nödvändiga och lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personuppgifter mot oavsiktlig eller olaglig förstöring, förlust eller ändring, obehörigt röjande eller obehörig åtkomst. Vilka åtgärder och vilken säkerhetsnivå som tillämpas avgörs efter en noggrann bedömning av de risker som den aktuella behandlingen medför.

De säkerhetsåtgärder som vi använder kan omfatta behörighetsstyrning, loggning, fysisk säkerhet i datahallar, användning av brandväggar, pseudonymisering, kryptering, detaljerade instruktioner och utbildning för personal rörande skydd av personuppgifter och noggrant övervägande vid val av tjänsteleverantörer som behandlar personuppgifter för vår räkning.

## Hur hanterar vi personuppgifter från cookies och liknande tekniker?

När du använder våra tjänster eller besöker våra webbplatser kan SverigesEnergi samla in data om dina enheter via cookies och andra spårningstekniker.

Cookies är en liten textfil som vi använder för att bl.a. identifiera och räkna de webbläsare och enheter som besöker våra webbplatser. Denna information kan sedan användas av oss eller tredje part i marknadsföringssyfte.

Vår användning av cookies skiljer sig åt beroende på vilken av SverigesEnergis webbplatser som du besöker. Du kan få närmare information om vilka cookies vi använder på en viss webbplats genom att läsa den särskilda informationen om cookies på den aktuella webbplatsen.

## Vilka rättigheter har du avseende dina personuppgifter?

Du har som registrerad ett antal rättigheter enligt lag:

- **Rätt till tillgång** – Du har *rätt till tillgång* till dina personuppgifter, vilket innebär att du har rätt att få bekräftelse på huruvida personuppgifter som rör dig behandlas och om så är fallet även få tillgång till personuppgifterna (s.k. registerutdrag) och ytterligare information om behandlingen.
- **Rätt till rättelse**– Du har *rätt* att få felaktiga uppgifter om dig *rättade eller kompletterade*.
- **Rätt till radering** – Du har *rätt att få dina uppgifter raderade*, om
  - uppgifterna inte längre är nödvändiga för de ändamål för vilka de behandlas,
  - du återkallar ditt samtycke för viss behandling och det därefter inte finns rättslig grund för SverigesEnergi att behandla uppgifterna,
  - dina uppgifter har behandlats på ett olagligt sätt, eller

- behandlingen av dina uppgifter inte är nödvändig för att uppfylla tillämpliga lagkrav, för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk och/eller tillåten för arkiv-, forsknings- eller statistikändamål.
- **Rätt att återkalla samtycke** – Om du har lämnat särskilt samtycke till viss behandling, har du alltid rätt att återkalla ditt samtycke.
- **Rätt till invändning avseende intresseavvägning** – När behandling sker med stöd av s.k. intresseavvägning har du rätt att när som helst göra invändning mot behandlingen. Vi kommer då att göra en ny intresseavvägning och kommer endast fortsätta behandlingen, trots din invändning, om vi kan påvisa tvingande berättigade intressen som överväger dina intressen.
- **Rätt till invändning mot direkt marknadsföring** – Du har rätt att när som helst invända mot behandling av personuppgifter som avser dig för direkt marknadsföring. Då kommer vi därefter inte längre behandla personuppgifterna för sådana ändamål.
- **Rätt till begränsning** – Du har rätt att få dina uppgifter begränsade om du bl.a. bestrider uppgifternas korrekthet, eller om du invänt mot behandling enligt ovan, i båda fallen under den tid som vi utreder och kontrollerar din begäran.<sup>2</sup>
- **Rätt att inte bli föremål för automatiserat beslut** – Om vi har fattat ett beslut om dig som bygger helt på en automatiserad process och beslutet har rättsliga följder eller annars i betydande grad påverkar dig, kan du begära att beslutet omprövas av oss genom förnyad och enskild bedömning. Detta gäller om vi inte kan påvisa att ett automatiserat beslut är nödvändigt för att ingå eller genomföra ett avtal mellan dig och oss.
- **Rätt till dataportabilitet** – Du har rätt till dataportabilitet, vilket innebär att du under vissa omständigheter har rätt att få del av sådana personuppgifter om dig som du tillhandahållit till oss, i syfte att du ska kunna överföra personuppgifterna till en annan personuppgiftsansvarig.
- **Rätt att klaga till tillsynsmyndigheten** – Du har rätt att klaga till Datainspektionen eller annan behörig tillsynsmyndighet om du anser att vi behandlar dina personuppgifter i strid med tillämplig dataskyddslagstiftning.

Om du vill utöva någon av dina rättigheter ovan ber vi dig att kontakta oss via någon av nedan angivna kontaktvägar.

## Förändringar av vår integritetspolicy

SverigesEnergi förbehåller sig rätten att göra ändringar eller tillägg till denna integritetspolicy, exempelvis om tillämplig lagstiftning ändras eller om vi förändrar våra tjänster på ett sätt som påverkar vår behandling av dina personuppgifter.

Information om eventuella ändringar eller tillägg meddelas dig på lämpligt sätt beroende på ändringarnas omfattning och betydelse för dig som registrerad. Uppdaterad information kan t.ex. lämnas per e-post, i samband med annan kommunikation med dig, på vår webbplats eller via annan lämplig kanal.





## Kontaktinformation

Har du frågor om vår behandling av dina personuppgifter, eller om du vill utöva dina lagstadgade rättigheter, är du välkommen att kontakta oss på följande adress:

SverigesEnergi  
Persondata  
BOX 17029  
104 62 Stockholm

E-post: [kundservice@sverigesenergi.se](mailto:kundservice@sverigesenergi.se)

Du kan också kontakta vårt Dataskyddsombud via [privacy@fortum.com](mailto:privacy@fortum.com).