

Personuppgiftspolicy

Norrtälje Energi¹ är personuppgiftsansvarig, vilket innebär att bolaget är ansvarigt för hur dina

personuppgifter behandlas och att dina rättigheter tas tillvara. Vi bryr oss om våra kunder och förbinder oss att respektera och skydda dina personuppgifter i enlighet med gällande lagar och branschstandarder. För att hjälpa dig att förstå hur vi samlar in och använder information om dig har vi sammanställt den här informationen. Du är alltid välkommen att kontakta oss med frågor, funderingar eller förfrågningar som rör hur vi behandlar dina personuppgifter.

General Data Protection Regulation (GDPR)² är den dataskyddsförordning som gäller inom EU sedan den 25 maj 2018. GDPR ersatte den svenska personuppgiftslagen (PuL) och GDPR kompletteras av den svenska dataskyddslagen³. En av grundtankarna bakom GDPR är att stärka den enskildes integritet, vilket innebär bland annat hårdare krav på säker hantering och skydd av personuppgifter.

Läs mer om dataskyddsförordningen, GDPR, på Integritetsskyddsmyndighetens hemsida.

Vad är en personuppgift?

Personuppgifter Personuppgifter är all slags information som kan knytas till en fysisk person som är i livet. För att personuppgifter ska få behandlas måste det finnas en rättslig grund, det vill säga ett lagstöd i dataskyddsförordningen GDPR. De rättsliga grunderna som finns för att behandla personuppgifter är

- rättslig förpliktelse
- avtal
- samtycke
- intresse av grundläggande betydelse
- myndighetsutövning/allmänt intresse
- berättigat intresse.

¹ Norrtälje Energi AB, 556399-2246

² Europaparlamentet och rådets förordning (EU) 2016/679 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning).

³ Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning (2018:218)

Att behandla en personuppgift

Med behandling av personuppgifter menas i princip allt som går att göra med uppgifterna. Det kan till exempel vara att samla in, registrera, lagra, samköra eller skriva ut uppgifterna.

Vi i behandlar personuppgifter i första hand för att fullfölja våra åtaganden enligt avtal och följa gällande lagar. Vår utgångspunkt är att inte behandla fler personuppgifter än vad som behövs för ändamålet och under så kort tid som möjligt.

Insamling av personuppgifter

För att kunna utföra vårt uppdrag och leverera våra tjänster behöver vi samla in olika typer av personuppgifter. Vi samlar in den data du uppger om dig själv i olika sammanhang, till exempel när du kontakter kundtjänst, använder e-tjänster eller mejlar till oss.

Förutom de uppgifter du lämnar till oss samlar vi in information från andra aktörer, till exempel

- folkbokföringen (Skatteverket)
- Lantmäteriet
- Norrtälje kommun.

Behandling av personuppgifter

Vi använder dina personuppgifter för olika skäl att kunna komma i kontakt med dig och för att kunna leverera våra tjänster.

För alla som kontakter oss

När du besöker vår hemsida samlar vi in information om dig för att statistiska ändamål. Se information om hur vi använder cookies på vår hemsida.

När du kontakter oss samlar vi in dina uppgifter för att kunna följa upp ditt ärende och kunna återkoppla till dig vid behov.

Fotar vi dig i något sammanhang kan bilderna på dig komma att användas i våra digitala kanaler eller i våra trycksaker. Vi gör detta endast om du samtycker till det, och då blir även ditt samtycke en personuppgift som vi behandlar.

Vi har besöksloggare för besökare på våra kontor och personalliggare för att veta vilka som arbetar på specifika arbetsplatser.

För dig som kund

Lagen innebär att du som kund har ett antal rättigheter och vi strävar alltid efter att all information vi behandlar ska vara korrekt.

Vi har kontaktuppgifter till dig som kund för att kunna komma i kontakt med dig. Den informationen används till exempel till att göra utskick om leveransstörningar och för att skicka fakturor, mätaravläsningar, kundundersökningar eller övrig information till dig.

Vi behandlar uppgifter om vem du är såsom namn, personnummer eller fastighetsbeteckning med mera för att kunna handlägga ärenden i våra e-tjänster eller när du ringer till oss. De uppgifterna används också för att du ska kunna logga in på Mina sidor och se dina abonnemang, fakturor eller göra beställningar.

För dig som elhandels- eller elnätskund behandlar vi uppgifter om din elmätare, dess placering och din elförbrukning för att korrekt kunna debitera din förbrukning.

Har du ett avtal med oss gällande inplacering av utrustning i eller på våra anläggningar behandlar vi dina uppgifter så att du ska kunna få tillgång till din utrustning där också väktarbolaget som genomför ledsagning kan ta del av dina personuppgifter.

Vi kan också komma att behandla personuppgifterna för marknadsföringsändamål och för att genomföra marknadsanalyser, upprätta statistik samt för att utvärdera, utveckla och informera om tjänster och produkter. Denna behandling är nödvändig för vårt berättigade intresse att kunna utveckla, förbättra och sälja produkter och tjänster samt bibehålla en god kundkontakt.

Därutöver kan personuppgifter lämnas till eller inhämtas från kreditupplysningsföretag för bedömning av kundens ekonomiska förutsättningar att fullgöra avtalet. Personuppgifter kan komma att uppdateras mot offentliga och privata register för att säkerställa att de är korrekta och för att avtalet med kund ska kunna fullgöras.

För dig som fastighetsägare

Vi känner till det geografiska läget på anslutningar till din fastighet och i våra register har vi ibland ritningar över din fastighet och ledningsdragningar på fastigheten. Detta gäller i tillämpliga delar även för dig som fjärrvärme- och fibernätskund.

Har vi en ledningsrätt på din fastighet kan vi behöva behandla uppgifter för att betala ut ersättning till dig.

Vi behandlar information om vilka som äger fastigheter i kommunen. Ingår din fastighet i ett av våra projekt behandlar vi dina uppgifter inom det projektet.

För dig som anställd, konsult eller leverantör

Är du anställd, konsult eller leverantör till oss behandlar vi dina personuppgifter för att du ska kunna utföra ditt uppdrag hos oss. Det kan vara att vi behöver använda ditt namn för att lägga upp dig som användare i våra IT-system, eller att vi sparar loggar om aktivitet i IT- eller passersystem.

Dina kontaktuppgifter behandlas också för att kollegor på bolaget ska kunna komma i kontakt med dig vid behov.

Är du närstående till en av våra medarbetare kan vi behandla kontaktuppgifter till dig för att ta kontakt om någonting händer en medarbetare.

Hur vi delar personuppgifter vidare

Vi lämnar inte ut dina personuppgifter till tredje part om du inte har samtyckt till det eller om det inte är nödvändigt för att uppfylla våra förpliktelser enligt avtal eller lag. I de fall vi lämnar ut personuppgifter till tredje part upprättar vi speciella avtal såsom personuppgiftsbiträdesavtal och sekretessavtal som säkerställer att personuppgifterna behandlas på ett betryggande sätt.

Våra underleverantörer befinner sig i de allra flesta fall inom EU, men i några fall har de i sin tur underleverantörer i andra länder. Vi håller oss uppdaterade på aktuell lagstiftning inom området och för inte över personuppgifter till länder som inte har tillräckligt högt skydd av personuppgifter.

Alla uppgifter du mejlar till oss blir allmän handling. Det betyder att vem som helst kan begära att få ut dina uppgifter. Om du har skickat in känsliga uppgifter skyddas de av sekretess.

Om du saknar fullständigt personnummer och har ett så kallat samordningsnummer ska du inte använda våra e-tjänster som kräver e-legitimation. Detsamma gäller om du har skyddade personuppgifter.

Varför vi behandlar personuppgifter

Rättslig förpliktelse

Är du kund hos oss samlar vi in dina personuppgifter för att kunna leverera tjänster inom elnät, elhandel, fjärrvärmenät och fibernät. Detta är nödvändigt för att vi ska kunna uppnå de lagkrav som ställs på oss. Det är bland annat ellagen (1997:857), bokföringslagen (1999:1078), ledningsrättslagen (1973:1144) som reglerar vår verksamhet.

Som kommunägt bolag har vi även krav på oss att lämna ut allmänna handlingar vid begäran. För att kunna uppfylla den plikten har vi ett register över allmänna handlingar.

Allmänt intresse/myndighetsutövning

Är du boende i Norrtälje kommun samlar vi in dina personuppgifter för att kunna utveckla vår verksamhet och vid behov lättare komma i kontakt med dig. Vi använder också dina personuppgifter för kundundersökningar för att förbättra vår service.

Vår bedömning är till exempel att det är av intresse för boende i kommunen att snabbt kunna få information om större leveransstörningar. Det kan också bli nödvändigt för oss att kunna ta kontakt med fastighetsägare som inte är kunder hos oss, till exempel vid framtida planerad utbyggnad av fjärrvärme-, el-, eller fibernät.

Vilka rättigheter har du?

Begäran om registerutdrag

Du har rätt att få information från oss, bland annat om vilka personuppgifter vi behandlar, syfte och varifrån vi fått uppgifterna.

Du kan begära registerutdrag över dina personuppgifter via Norrtälje kommuns webbplats. Din begäran kommer att behandlas så snart som möjligt, senast inom 30 dagar.

På Norrtälje kommuns webbplats finns e-tjänsten "Registerutdrag enligt dataskyddsförordningen".

Rättigheter

Den gemensamma EU-förordningen är till för att skydda din integritet och genom den har du rättigheter kopplade till hur dina personuppgifter hanteras.

- **Rätt till rättelse:** Du har rätt att utan onödigt dröjsmål få felaktiga personuppgifter rättade.
- **Rätt till radering:** Du har rätt att få dina personuppgifter raderade under vissa förutsättningar, bland annat om personuppgifterna inte längre är nödvändiga för ändamålen.
- **Rätt till begränsning av behandling:** Du har rätt att kräva att behandlingen begränsas om vissa förutsättningar gäller, bland annat om personuppgifterna inte längre är nödvändiga för ändamålen, ett samtycke återkallas och det finns inte någon annan rättslig grund eller om personuppgifterna har behandlats på olagligt sätt. Den här rättigheten skiljer sig från rätten att bli raderad på så sätt att den registrerade motsätter sig att uppgifterna raderas och vill istället att användningen begränsas.
- **Rätt till dataportabilitet:** Du har rätt att flytta personuppgifter som behandlas automatiskt, från en personuppgiftsansvarig till en annan, när det är tekniskt möjligt. Denna rättighet gäller bara om grunden för personuppgiftsbehandlingen är avtal eller samtycke.

- **Rätt att göra invändningar:** Det finns möjligheter för dig att under vissa förhållanden göra invändningar mot en behandling. Denna rättighet gäller främst om grunden för behandlingen är allmänt intresse/myndighetsövning eller berättigat intresse. Den personuppgiftsansvarige måste då avgöra om den registrerades specifika situation väger tyngre än personuppgiftsansvariges intressen.
- **Rätt att lämna in klagomål till tillsynsmyndigheten:** Du har rätt att lämna in klagomål till Integritetsskyddsmyndigheten, IMY, om du anser att Norrtälje Energi behandlar dina personuppgifter på ett sätt som strider mot dataskyddsförordningen.

Gallring av personuppgifter

Vi behåller dina personuppgifter så länge du är kund hos oss eller av andra skäl har avtal med oss. Vi behåller dock dina kunduppgifter i våra system 36 månader efter att du som kund inte längre använder våra tjänster i syfte att säkerställa ekonomiska, statistiska eller andra behov. Detsamma gäller uppgifter om kontaktpersoner för våra företagskunder.

Tänk på att alla uppgifter du lämnar till oss (till exempel via mejl eller post) blir en allmän handling som kan sparas längre än vad uppgifterna får sparas enligt GDPR⁴.

Personuppgifter som finns i allmänna handlingar är undantagna i GDPR då offentlighetsprincipen alltid går före. Om du vill ta del av allmän handling, ska du inte använda e-tjänsten för begäran av registerutdrag, kontakta i stället oss via vårt kundcenter.

Har du frågor kring vår behandling av dina personuppgifter kontaktar du vårt kundcenter på telefon 0176-718 00 eller mejla till sakerhet@norrtaljeenergi.se.

Om du vill komma i kontakt med vårt och kommunens dataskyddsombud, DPO, går du via kommunens kontaktcenter, 0176-710 00.

Denna informationstext uppdaterades senast 2025-08-25.

⁴ Lag med kompletterande bestämmelser till EU:s dataskyddsförordning, 1 kap §7, (2018:218)