

Integritetspolicy

Allmänt

Vi på Gasnätet Stockholm vill att du ska känna dig trygg när du lämnar dina personuppgifter till oss. Denna integritetspolicy förklarar hur vi samlar in, använder, lämnar ut och lagrar dina personuppgifter samt hur vi i övrigt säkerställer att dina personuppgifter behandlas enligt gällande lagstiftning. Det är viktigt för oss att du är insatt i och känner dig trygg med hur vi behandlar dina personuppgifter.

Personuppgiftsansvar och dataskyddsombud

Gasnätet Stockholm AB med org. nr. 556742–7504 och postadress Råsundavägen 12, 16967 Solna, är personuppgiftsansvarig för behandlingen av dina personuppgifter när du är kund hos oss. Som personuppgiftsansvarig är det vårt ansvar att se till att dina uppgifter hanteras på ett korrekt och säkert sätt enligt tillämplig lagstiftning.

Gasnätet Stockholm har utsett Linn Dahl på advokatfirman Oebergs till dataskydds-ombud. Dataskyddsombudets kontaktuppgifter är lda@oebergs.com, 08-698 88 90.

Ändamål med vår behandling av personuppgifter

- **Hantering av kundrelationer och undersökningar av kundnöjdhet**
Behandling för detta ändamål sker för att upprätthålla en professionell relation till våra kunder och till exempel tillhandahålla kundservice via telefon, e-post och våra digitala kanaler.
- **Hantering av avtal och produkter, tillhandahållande av service samt rapportering av gasförbrukning**
Vi behandlar personuppgifter för att kunna uppfylla våra avtalsmässiga åtaganden. Därför samlar vi in och behandlar personuppgifter i syfte att skapa och hantera avtal samt leverera våra produkter och tjänster.
- **Fakturering och indrivning av skulder**
Vi behandlar personuppgifter för att kunna fakturera våra kunder för deras gasförbrukning liksom för våra produkter, varor eller tjänster. Vi skapar fakturor baserat på kunduppgifter, 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 våra kunder bl.a. via 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.
- **Rapportering till myndigheter m.fl.**
Vi är vid vissa tillfällen skyldiga att rapportera olika personuppgifter till myndigheter, såsom Skatteverket och SCB.

Kategorier av personuppgifter som vi behandlar

- **Kontaktuppgifter**, såsom ditt namn, adress, telefonnummer, användarnamn, kundnummer och lösenord.
- **Avtals- och tjänsteuppgifter**, såsom uppgift om vilka av våra tjänster du använder, avtalstid, uppsägningstid 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, bankkontouppgifter och räkenskapsinformation.
- **Ärendeuppgifter**, såsom information om dina kontakter med Gasnätet Stockholm kundservice, installationsuppgifter, supportärenden, reklamationer och liknande.
- **Beteendepgifter**, såsom uppgift om kundsegment, hur du agerar på våra erbjudanden till dig samt hur du använder våra produkter, tjänster och webbplatser.
- **Samtyckesuppgifter**, såsom din inställning till direktmarknadsföring.

Från vilka källor hämtas personuppgifter

- Från dig själv, när du beställer våra tjänster, när du fyller i en intresseanmälan eller på annat sätt skickar dina uppgifter till oss.
- Information som uppstår i kundrelationen, såsom förbrukningsdata, ärendeuppgifter, enhetsuppgifter eller beteendepgifter.
- Information som vi mottar från allmänna källor såsom offentliga adressregister eller från tredje part som vi samarbetar med, såsom exempelvis kreditupplysningsföretag, banker, gashandelsbolag, logistikföretag och marknadsföringspartners.

Vem behandlar dina personuppgifter

Vi kommer inte att sälja, byta eller licensera några personuppgifter om dig till tredje man. Vi använder oss ibland av externa parter för att hjälpa oss behandla dina personuppgifter för vår räkning (s.k. personuppgiftsbiträden). När vi anlitar personuppgiftsbiträden ser vi genom avtal alltid till att dina personuppgifter skyddas på lämpligt sätt och behandlas enligt gällande dataskyddslagstiftning.

Kategorier av personuppgiftsbiträden:

- Kundserviceleverantör (Dynava)
- Fakturerings- och ekonomitjänster (EG, PrimeQ, Svea Inkasso m.fl.)
- Övriga tjänsteleverantörer, till exempel utskriftstjänster, installatörer och besiktningsföretag.
- 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.
- Nordea – i syfte att genomföra betalningar.
- Post Nord – i syfte att skicka ut fakturor och andra utskick.
- Bring City Mail - i syfte att skicka ut fakturor och andra utskick.

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.

Gasnätet Stockholm kan i undantagsfall komma att överföra eller behandla dina personuppgifter utanför EU eller EES. För sådana överföringar eller behandlingar utanför EU eller EES använder Gasnätet Stockholm lämpliga skyddsåtgärder i enlighet med befintliga dataskyddslagar, till exempel de standardavtalsklausuler som tillhandahålls av EU-kommissionen.

Hur länge lagrar vi personuppgifter

Vi sparar endast dina personuppgifter under den tidsperiod som krävs, beroende på typ av personuppgifter och ändamålet 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), inklusive mätdata (gasförbrukning) som måste sparas lika länge enligt Energimarknadsinspektionens föreskrifter (EIFS 2014:8).

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.

Automatiserat beslutsfattande

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

Om vi har fattat ett beslut om dig, som helt bygger på en automatiserad process och detta beslut har rättsliga följder eller på liknande sätt i betydande grad påverkar dig, så kan du kontakta oss för en 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.

Om du vill begära registerutdrag, rätta eller radera uppgifter, invända mot eller begära begränsning av behandling av uppgifter ber vi dig vänligen vända dig till vår kundtjänst på telefonnummer 0771-41 01 00. Om du anser att vi behandlar dina personuppgifter i strid med tillämplig dataskyddslagstiftning har du rätt att inge klagomål, vänd dig då till Integritetsskyddsmyndigheten (tidigare Datainspektionen).

Med vänlig hälsning

Gasnätet Stockholm AB