

## E.ON Integritetspolicy Energilösningar inklusive profilering

Giltiga från och med 2019-11-01

### 1. Inledning

E.ON Sverige AB och våra dotterbolag i Sverige är personuppgiftsansvariga för de uppgifter som du lämnar till oss på eon.se eller direkt till oss på något annat sätt. I denna text finner du en kortfattat beskrivning av lagstiftningen och vårt sätt att hantera personuppgifter.

Vi behandlar bara personuppgifter när vi har ett berättigat syfte och ändamål och vi behandlar alltid personuppgifter med respekt för den personliga integriteten.

Känsliga personuppgifter behandlas bara om det finns särskilt starka skäl och om det finns lagkrav för det. Vi lämnar bara ut personuppgifter till någon utanför E.ON om det står klart att de rättsliga förutsättningarna för detta är uppfyllda.

### 2. Insamling av personuppgifter

Vi använder oss av så kallade cookies vid besök på eon.se. Dessa cookies används som hjälpmedel till besökaren så att personen enkelt kan nå korrekt information och anpassa sitt besök efter individuella önskemål. Besökaren har möjlighet att säga nej eller ja till cookies i webbläsaren enligt önskemål. Om besökaren avvisar cookies kan vi inte garantera att den digitala funktionaliteten i våra tjänster på eon.se.

Besökaren kan även frivilligt lämna sina personuppgifter till oss via hemsidan och vi kan dessutom få tillgång till personuppgifter när någon lämnar sina uppgifter till oss via brev, e-post, telefon, etcetera. eller genom att vi får uppgifter från offentliga register och liknande.

### 3. Rättslig grund för vår behandling av personuppgifter

Den rättsliga grunden skiljer sig beroende på vilken typ av behandling av personuppgifter som vi genomför och det kan vara avtal, intresseavvägning, rättslig förpliktelse, intressen av grundläggande betydelse eller samtycke.

För vår elförsäljning är det, avtal och intresseavvägning som är den rättsliga grunden för vår behandling. När det gäller kundrelationshantering använder vi intresseavvägning som rättslig grund när vi hanterar personuppgifter för exempelvis marknadsföring, profilering, nyhetsbrev, statistik och analys, utveckling av produkter och tjänster etcetera. Intresseavvägning innebär att vi värderar vårt intresse av att genomföra det och ditt intresse utifrån det integritetsintrång som det kan innebära med denna hantering.

### 4. Information till den registrerade

När personuppgifter lämnas till oss får den som lämnar sina personuppgifter information om:

- vilket E.ON bolag som är ansvarig för behandlingen av personuppgifterna
- för vilket ändamål personuppgifterna samlas in
- annan information som behövs för att den som lämnar personuppgifter skall kunna ta tillvara sina rättigheter såsom information om det finns andra mottagare av uppgifterna. Rätten att ansöka om information och få rättelse
- om vi samlar in personuppgifterna själv och du inte känner till att vi har den typen av uppgifter kommer vi att informera dig

### 5. Ändamål

Vi samlar bara in personuppgifter för vissa bestämda och berättigade ändamål. Normalt sätt är ändamålet att utföra en tjänst som berörd person har begärt. Vi behandlar inte personuppgifter för ändamål som är oförenliga med det ursprungliga ändamålet. Information om ändamålet i det specifika fallet framgår exempelvis i anslutning till e-postformulär, avtalsvillkor eller liknande.

Dina personuppgifter kommer att behandlas för att fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. De kan även komma att användas för marknadsanalyser och statistik för att utvärdera och informera om tjänster och produkter.

Vi vill alltid ge dig som kund relevant information, erbjudanden och service och hanterar därför personuppgifter i kundrelationshöjande syfte. Ett exempel är att genom urval målgruppsanpassa vår kommunikation till dig, det vill säga att du får anpassad information beroende på vart du bor, vilken typ av avtal du har, hur mycket el du förbrukar, etc. Inom ramen för detta arbete förekommer så kallad profilering.

Profilering är en automatisk behandling av personuppgifter som innebär att vi bedömer dina behov och egenskaper utifrån uppgifter vi fått från dig och inhämtat från andra källor. Profileringen innebär att vi väger samman olika personuppgifter och kategoriserar dessa. Kategoriseringen bildar olika målgrupper med liknande egenskaper och behov, helt enkelt för att kunna rikta relevant kommunikation till dig och förbättra din kundupplevelse. Ett exempel på målgrupp är miljöintresserad. En automatisk behandling innebär att bedömningen av dina egenskaper och behov görs automatiserat enligt vissa kriterier. Ingen fysisk person är med vid kategoriseringen av varje enskilt fall. Kriterierna varierar beroende på typ av profilering och situation. Profileringen tar sikte på att förstå vilken information och vilka erbjudanden du vill få av oss och hur stor sannolikheten är att du kommer byta elhandelsleverantör.

Exempel på riktad kommunikation är att skicka information om solceller till kunder som bor i villa, men inte till kunder som bor i lägenhet om dessa kunder inte uttryckligen önskat det.

Kategorier av personuppgifter som vi behandlar är kundinformation, köpinformation, teknisk information, serviceinformation, demografisk information och besöksinformation på inloggade tjänster. Exempel på uppgifter inom dessa kategorier är hur länge du varit kund, din förbrukning, ditt val av produkter, antal anläggningar, var och hur du bor, tidigare köp, vilka av våra digitala tjänster som du använder, ålder samt uppgifter som siktar på att uppskatta ditt hushålls sammansättning och livsstilspreferenser. Exempel på situationer där profilering används är vid marknadsföring, behovsanpassade erbjudanden, utveckling av produkter och tjänster, statistik och analys, nyhetsbrev och andra informationsutskick.

Den information och de erbjudanden som görs inom ramen för profilering är tillgängliga för samtliga kunder om så önskas.

Du kan när som helst anmäla att du inte vill att dina personuppgifter ska användas för profilering. Din avregistrering gäller så länge du är elhandelskund hos E.ON eller tills du väljer att återkalla din avregistrering. För att avregistrera dig, vänligen kontakta vår kundservice.

### 6. Behandling av personuppgifter i tredje land

Dina personuppgifter kan i vissa fall komma att hanteras i ett land utanför EES området. För att säkerställa en säker hantering har vi vidtagit lämpliga skyddsåtgärder.

I de flesta fall är detta i form av ett godkänt standardavtal. Förekommande avtal som vi använder finner du på <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=celex%3A32010D0087>

### 7. Samtycke

Om ni tidigare har lämnat ett samtycke kan ni på ett enkelt sätt återkalla detta. Vi kommer då inte att behandla ytterligare personuppgifter eller att uppdatera tidigare lämnade uppgifter om personen då samtycke är en förutsättning för behandling av personuppgifterna.

### 8. Marknadsföring

I de fall personuppgifter kan komma att användas för direktmarknadsföring anges detta i samband med att personuppgifterna samlas in. Den som inte vill att personuppgifter används för direktmarknadsföring kan anmäla detta till oss.

Vi genomför inte direktmarknadsföring gentemot personer som inte är intresserade av detta. För att säkerställa detta matchar vi personuppgifter mot olika spårregister för direktmarknadsföring.

### 9. Tjänster som vi tillhandahåller

Avbrottsinformation är en tjänst som vi tillhandahåller. Om du använder tjänsten kommer vi att inhämta din platsinformation via din GPS. Denna information behövs för att kunna leverera information till dig om aktuella avbrott. Så fort vi har fått denna information från dig och information om aktuella avbrott i området har levererats till dig raderas den information vi inhämtat från dig.

### 10. Information till kund vid utskick av bekräftelser via SMS och e-post

När vi kommunicerar med dig så har vi antingen fått dina personuppgifter (till exempel namn, e-post, telefonnummer) från dig eller inhämtat dem en annan källa såsom exempelvis fastighetsägare, utflyttande kund. Uppgifterna kan även ha inhämtats från offentliga och privata register. Denna information använder vi för att kommunicera med dig när vi till exempel bekräftar en flyttanmälan eller att en betalning kommit oss tillhanda via sms eller tillhanda.

### 11. Överlämnande av personuppgifter till andra parter

Personuppgifter kan komma att överlämnas till andra bolag inom E.ON eller till samarbetspartners. Det kan vara för att vi har ett samarbete som kräver att vi delger vissa uppgifter till våra samarbetspartner och det kan vara för att utföra de uppgifter som berörd person har begärt. Det kan också vara så att vi använder oss av personuppgiftsbiträden. När sådant överlämnande sker lämnar vi tydliga instruktioner om hur den mottagande parten skall behandla personuppgifterna. När överlämnande skall ske tar vi alltid hänsyn till de lagar och övriga bestämmelser som reglerar åtskillnad mellan elhandelsföretag och elnätsföretag. Detta innebär personuppgifter inte alltid kan lämnas till andra E.ON bolag även om personen ifråga hade önskat det.

Personuppgifter lämnas normalt sätt inte till bolag i länder utanför EU eller EES området. Om så ändå sker säkerställer E.ON först att samtliga rättsliga förutsättningar är uppfyllda.

### 12. Säkerhet

Vi vidtar alltid de tekniska och organisatoriska åtgärder som är möjliga för att skydda de personuppgifter som behandlas. Vårt syfte med detta är att se till att uppgifterna

inte förloras, förstörs, manipuleras eller blir tillgängliga för obehöriga. Vi strävar efter att åstadkomma en säkerhetsnivå som är tillräckligt hög med hänsyn till de tekniska möjligheter som finns.

### **13. Gallring**

Vi bevarar inte personuppgifter längre än nödvändigt. När personuppgifterna inte längre behövs raderas eller anonymiseras de. Detta gäller exempelvis när en fråga som inkommit via e-post har besvarats eller när ett avtalsförhållande har upphört och parternas mellanhavanden är slutreglerade. I vissa fall kan uppgifter behöva sparas en längre tid, till exempel för bokföringsändamål.

Dina personuppgifter kommer att sparas under tiden du är kund hos oss och de flesta uppgifter kommer att raderas 14 månader efter det att kundförhållandet avslutats. Vi har i några fall skyldighet att enligt lag behålla vissa uppgifter såsom till exempel fakturauppgifter, i övrigt sparas bara uppgifter där vi har ett berättigat ändamål att behandla uppgifterna.

### **14. Rätt att få information (Registerutdrag) och rättelse**

För att begära ett registerutdrag kontakta kundtjänst på **0771-22 24 24** så hjälper vi dig. Alternativt besök någon av våra receptioner och där du via ett formulär kan ansöka om registerutdrag, ta med dig giltig fotolegitimation.

Du har rätt att begära rättelse eller radering av förekommande personuppgifter. Likaså kan du begära begränsning av vår behandling av dina personuppgifter. Du har även rätt att invända mot vår behandling av förekommande personuppgifter.

### **15. Rätt till Dataportabilitet**

Om du själv har levererat vissa personuppgifter såsom att du exempelvis har förbrukat energi och på så sätt givit upphov till ett förbrukningsmönster har du rätt till dataportabilitet. Detta kan du använda om det är aktuellt att till exempel flytta med förbrukningssiffror till en ny leverantör.

### **16. Klagomål till Datainspektionen**

Om du är missnöjd med vår behandling av förekommande personuppgifter har du rätt att lämna ett klagomål till Datainspektionen, det gör du på e-post: [datainspektionen@datainspektionen.se](mailto:datainspektionen@datainspektionen.se).

### **17. Personuppgiftsombud**

Om du har andra frågor om vår hantering av förekommande personuppgifter kan du komma i kontakt med vårt Dataskyddsombud via e-post: [dataskyddsombud@eon.se](mailto:dataskyddsombud@eon.se) eller vår växel på **040-25 50 00**.