

Sekretesspolicy för Mariehamns Energi Ab:s kundregister

1. Personuppgiftsansvarig och kontaktuppgifter

Mariehamns Energi Ab
Neptunigatan 2
22100 Mariehamn

Kontaktperson: Robert Kjellberg, vd
018-539 0
robert.kjellberg@energi.ax

2. Om Mariehamns Energis behandling av personuppgifter

Mariehamns Energi ansvarar för utbyggnad, underhåll och drift av el- och fjärrvärmenät, inköp och försäljning av elenergi, **produktion av värmeenergi** samt granskning av elentreprenörernas arbeten i Mariehamn, delar av Jomal och Lemland, enligt distributionsområdet. För att utföra dessa uppgifter, erbjuda tjänsterna och utveckla verksamheten behandlar Mariehamns Energi olika typer av kategorier av personuppgifter. Mariehamns Energi tar de registrerades integritet och rättigheter på stort allvar, och denna sekretesspolicy beskriver hur Mariehamns Energi behandlar personuppgifterna. Vilka personuppgifter och i vilken omfattning Mariehamns Energi behandlar personuppgifter beror på vilken kategori av registrerade det är fråga om (kunder i form av privatpersoner, bostadsbolags aktieägare och boende, bostadsbolags representanter och företagskunders representanter samt sådana potentiella kunder).

3. Ändamål och rättslig grund

En registrerads personuppgifter behandlas för ett antal olika ändamål och på basis av olika rättsliga grunder. Ändamål som baserar sig på **avtal** och tillämpliga allmänna villkor är åtgärder i anslutning till att ett kundförhållande inleds och fullgörs genom leverans av el, fjärrvärme eller tjänster. Detta innebär bl.a. att Mariehamns Energi för in den registrerade som kund och tar in uppgifter om dennes förbrukarplats eller leveransställe. Enligt avtalsvillkoren behandlar Mariehamns Energi också personuppgifter för att hantera betalningar och räkningar.

Mariehamns Energis verksamhet regleras även av bestämmelser i **lagstiftningen** (bl.a. Ålands elmarknadslag) utgående från vilka Mariehamns Energi baserar en del av behandlingen av personuppgifter. Denna lagstiftning ålägger bl.a. Mariehamns Energi att utföra mätningar av elenergi, ordna balansansvaret och balansavräkningar samt rapportera om förbrukningen till tredje parter (bl.a. elenergibolaget) och i tillämpliga fall till myndigheter. För dessa ändamål läser Mariehamns Energi bl.a. av elmätare och fjärrvärmemätare, samlar in förbrukningsuppgifter och sammanställer uppgifterna till mottagarna.

Ett smidigt och välfungerande kundförhållande och allt bättre och mer relevanta produkter och tjänster är viktiga för Mariehamns Energi. Energibranschen är även i snabb förändring i och med digitalisering och automatisering. Mariehamns Energi behandlar därför personuppgifter för olika ändamål som baserar sig på **berättigade intressen**. Detta inkluderar underhåll av kundförhållandet i form av bl.a. kundgruppsträffar, servicemeddelanden och meddelanden om produkter och tjänster, utveckling av produkter och tjänster, forskning, analyser, statistikföring, utveckling av Mariehamns Energis affärsverksamhet och överlåtande av personuppgifter koncerninternt eller utanför koncernen till samarbetspartners.

Utöver detta kan Mariehamns Energi utföra behandling av personuppgifter för ändamål som bygger på den registrerades **samtycke**. Denna typ av behandling kan bestå av bl.a. behandling av personuppgifter i större utsträckning än vad avtalsvillkoren, lagstiftningen och de berättigade intressena kräver och behandling av personuppgifter för olika kund- och förmånsprogram.

4. De kategorier av personuppgifter som behandlingen gäller

Mariehamns Energi behandlar följande kategorier av personuppgifter för de ändamål som har angetts ovan:

- 1) **kunduppgifter**, såsom namn, personnummer, kundnummer, adress, telefonnummer, e-postadress, juridisk eller fysisk person samt intressebevakare;
- 2) **uppgifter om förbrukarplatsen**, såsom dess nummer, adress, postnummer, postort, boendeform, uppskattning av elförbrukning, uppgifter om förbrukning, tid för förbrukning, mätningssätt, säkringar, elbolag, elmätare och identifikationsnummer för elanslutningen;
- 3) **betalningar och betalningstrafik**, såsom faktureringsadress, fakturor, förfallodag, faktureringsdag, faktureringsperiod, faktureringsätt och kontonummer;
- 4) **samtycken** som har getts av den registrerade, för bl.a. tilläggsbehandling av personuppgifter och elektronisk direktmarknadsföring;
- 5) **tekniska användardata**, såsom IP-adresser och webbkakor;
- 6) **övriga uppgifter**, såsom klagomål, felanmälningar, reklamationer, respons, uppgifter för anpassning av produkter och tjänster samt uppgifter som den registrerade ger och som är nödvändiga för att tillhandahålla tjänsterna och produkterna;

5. Obligatoriska uppgifter

För att kunna erbjuda tjänsterna och produkterna samt för att kunna utföra de lagstadgade skyldigheterna behöver Mariehamns Energi vissa personuppgifter. En del av personuppgifterna är därför obligatoriska. T.ex. behöver Mariehamns Energi kunduppgifter och faktureringsuppgifter samt vissa uppgifter om förbrukarplatsen för att kunna verkställa energioverföringen. På motsvarande sätt kräver de lagstadgade skyldigheterna att Mariehamns Energi får tillgång till bl.a. kunduppgifter och uppgifter om förbrukarplatsen. Mariehamns Energi kan inte utföra dessa uppgifter eller tjänsterna och produkterna fungerar sämre eller inte alls, om den registrerade inte uppger personuppgifterna eller förhindrar eller försvårar behandlingen av dem.

6. Berättigade intressen

Såsom har angetts under punkt 3 ovan behandlar Mariehamns Energi personuppgifter enligt ett antal berättigade intressen. Dessa berättigade intressen kretsar till största del kring att Mariehamns Energi ska kunna erbjuda relevanta produkter och tjänster i en bransch som hela tiden utvecklas. Mariehamns Energi **underhåller kundförhållanden** för att göra kunderna medvetna om störningar som kan förekomma och förbättringar som Mariehamns Energi gör. Kundförhållandet underhålls även genom att kunder får information om tjänster och produkter samt om erbjudanden som Mariehamns Energi har från tid till annan. Mariehamns Energi vill även att så många som möjligt ska kunna få tillgång till produkterna och tjänsterna, varför information om produkterna och tjänsterna även skickas till sådana som inte ännu är kunder.

Mariehamns Energis produkter och tjänster behöver ständigt uppdateras och förnyas för att vara relevanta. Uppgifter som Mariehamns Energi behandlar om de registrerade ger viktig information om hur produkterna och tjänsterna kan utvecklas. Sådan **utveckling av produkter och tjänster, forskning, analyser, statistikföring och utveckling av affärsverksamheten** bidrar till att Mariehamns Energi är en livskraftig aktör på marknaden även i framtiden.

I vissa situationer behöver Mariehamns Energi **överlåta personuppgifter** till ett annat bolag inom koncernen eller till en tredje part för att på ett mera ändamålsenligt sätt kunna tillhandahålla tjänsterna och produkterna eller för att kunna utföra andra uppgifter. T.ex. kan Mariehamns Energi överlåta personuppgifter till en indrivningsbyrå om en faktura inte har blivit betald.

Mariehamns Energi behandlar personuppgifter enligt berättigade intressen enbart i den utsträckning det är nödvändigt för ändamålet. Behandlingen enligt berättigade intressen har även föregåtts av en intresseavvägning för att säkerställa att Mariehamns Energi intressen är motiverade och att den registrerades intressen och rättigheter beaktas i behandlingen.

7. Kategorier av mottagare

För att kunna erbjuda och utveckla tjänsterna och produkterna på ett ändamålsenligt sätt, för att utveckla verksamheten och för att uppfylla lagstadgade krav överlåter Mariehamns Energi en del personuppgifter till tredje parter. Personuppgifter överförs bl.a. till den registrerades bolag för att uppfylla de lagstadgade skyldigheterna. Mariehamns Energi kan även överlåta personuppgifter till samarbetspartners och konsulter bl.a. för att erbjuda tjänsterna och produkterna, för att utföra de lagstadgade skyldigheterna eller för att utveckla verksamheten. Vissa myndigheter har därtill rätt att kräva att få tillgång till information, och Mariehamns Energi överlåter personuppgifter om en sådan myndighet har en laglig grund för att få tillgång till personuppgifterna.

8. Lagringstid

Personuppgifterna lagras så länge de är nödvändiga för de ändamål de samlades in om inte tillämplig lagstiftning anger annat. Exempelvis kan en kund i konsumentställning kräva in fordringar enligt felaktiga faktureringar och mätningar upp till 10 år efter att felet hade skett, vilket medför att Mariehamns Energi lagrar sådana uppgifter åtminstone denna tid för att kunna utreda eventuella sådana felaktigheter. Bokföringslagstiftningen ställer å sin sida krav på att vissa uppgifter, som kan inkludera personuppgifter, ska lagras i sex år. Om lagstiftningen inte ställer några krav på lagringstiden lagrar Mariehamns Energi personuppgifterna i varje fall 10 år efter att kundförhållandet har avslutats. Om en registrerad har begärt att personuppgifter ska raderas och begäran bifalls lagras dessa personuppgifter inte längre.

9. Överföring av personuppgifter utanför EES

Mariehamns Energi överför inga personuppgifter utan för Europeiska Ekonomiska Samarbetsområdet.

10. Den registrerades rättigheter

En registrerad har rätt att begära tillgång till, rättelse och radering av de personuppgifter som Mariehamns Energi behandlar om denne. Den registrerade har även rätt att invända mot och begära begränsning av behandlingen av personuppgifterna samt att använda sig av sina rättigheter i fråga om dataportabilitet.

En registrerad som är en kund kan logga in på sin egen sida på Mariehamns Energis hemsida. Där får denne tillgång till vissa kunduppgifter, och dessa personuppgifter kan även rättas eller i tillämpliga

fall raderas på samma sida. I övriga situationer kan en registrerad ta kontakt med Mariehamns Energis kontaktperson som har angivits ovan i avsnitt 1.

11. Samtycke

Till den del behandlingen av personuppgifter baserar sig på samtycke har en registrerad alltid rätt att återta samtycket. Återtagande sker på samma sätt som samtycket har getts, t.ex. genom e-post eller på den registrerades egen inloggningssida.

12. Rätt att inge klagomål till en tillsynsmyndighet

En registrerad har rätt att inge klagomål över Mariehamns Energis behandling till en tillsynsmyndighet. Klagomålet kan inges till Dataombudsmannens byrå, som är den tillsynsmyndighet som övervakar behandlingen av personuppgifter som utförs av Mariehamns Energi som personuppgiftsansvarig. Ett klagomål kan också inges till en tillsynsmyndighet i ett annat land där den registrerade är bosatt.

13. Profilerings och automatiserat beslutsfattande

Mariehamns Energi använder sig inte av automatiskt beslutsfattande, inbegripet profilering.

14. Källor som IRO använder sig av

Personuppgifterna samlas först och främst in från den registrerade själv. Sådana uppgifter är bl.a. kunduppgifter när den registrerade och Mariehamns Energi ingår ett el- eller fjärrvärmeleveransavtal. Personuppgifter kan även samlas in från tredje parter, t.ex. den registrerades elbolag samt genom automatiserad insamling, t.ex. från en smart mätare. Sist och slutligen genererar Mariehamns Energi en del personuppgifter själva, bl.a. faktureringsuppgifter.