

# Personvernerklæring

## Dato

26.01.2022

---

Lnett tar personvern på alvor og vi skal behandle personopplysninger i samsvar med den til enhver tid gjeldende personvernlovgivning. Personopplysninger er opplysninger og vurderinger som kan knyttes til en enkeltperson.

Denne personvernerklæringen beskriver hvilke personopplysninger Lnett mottar og samler inn når du bestiller og bruker tjenester vi leverer, hva opplysningene brukes til, samt hva vi gjør for å beskytte personopplysningene. Ved å bestille og ta i bruk våre tjenester samtykker du til at Lnett behandler personopplysninger i tråd med denne personvernerklæringen og de rammer gitt i den til enhver tid gjeldende lovverk.

Det er administrerende direktør i Lnett som er hovedansvarlig for at behandling av personopplysninger er i tråd med gjeldende personvernlovgivningen. Vårt konsern (Lyse) har et personvernombud som er en ressursperson for både selskaper i konsernet og registrerte i spørsmål som angår personvern og at vi er i henhold til personopplysningsloven.

## Bruk av personopplysninger

Når du ønsker å inngå en avtale med oss, må vi registrere nødvendig informasjon for å levere tjenester vedrørende din tilknytning til strømmettet.

## Kontaktinformasjon

Kontaktinformasjon er normalt navn, fødselsdato, bostedsadresse, epostadresse og telefonnummer.

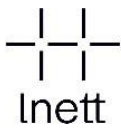
Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE) har pålagt nettselskap og strømleverandører å hente inn fødselsnummer i forbindelse med opprettelse av Elhub (ny nasjonal løsning for informasjonsutveksling i strømmarkedet). Unik identifikasjon sikrer god datakvalitet, sikkerhet og personvern i Elhub. Informasjonen beskyttes og behandles som sensitiv informasjon hos Lnett, og det er et begrenset antall brukere hos oss som har tilgang til fødselsnummer. Fødselsnummer er ikke synlig på «Min side» (på [www.l-nett.no](http://www.l-nett.no)) eller i forsendelser fra oss.

Dette er informasjon vi behandler for å kunne oppfylle vår avtale med deg, administrere ditt kundeforhold, levere og fakturere produkter og tjenester korrekt. Dersom betingelsene for ditt kundeforhold endres, vi har planlagte strømstanser osv trenger vi informasjonen for å kunne varsle deg.

## Forbruksinformasjon

I tillegg samler vi løpende inn og behandler informasjon som angår ditt kundeforhold hos oss, for eksempel opplysninger om tilknytning til strømmettet og strømforbruk du har.

Strømforbruket gir grunnlag for fakturering og for å vise deg forbrukshistorikk på «Min side» ([www.l-nett.no/minside](http://www.l-nett.no/minside)). Opplysninger om forbruk innen et geografisk område brukes for å analysere forbruks- og belastningstrender i strømmettet i forbindelse med drift, vedlikehold og oppgradering av strømmettet.



Strømmåleren gir deg mulighet for blant annet å styre strømforbruket ved hjelp av en såkalt HAN-port (Home Area Network). Ulike tjenesteleverandører tilbyr tjenester basert på data fra HAN-porten. Du som kunde bestemmer selv om du vil ta i bruk denne type tjenester, og vi vil ikke gi tredjepart tilgang uten at du tar kontakt og ber oss om å åpne HAN-porten.

Disse opplysningene lagres så lenge du har et kundeforhold hos oss, eller så lenge vi må lagre data i henhold til bokføringsloven.

For mer informasjon om automatisk strømmåler se informasjonssiden til Norges vassdrags- og energidirektorat (NVE): [www.nve.no/stromkunde/smar-te-strommalere-ams/](http://www.nve.no/stromkunde/smar-te-strommalere-ams/)

Det er også lagt ut informasjon på vår nettside [www.l-nett.no/AMS](http://www.l-nett.no/AMS).

### **Kredittinformasjon**

Vi inngår avtale med våre kunder under forutsetning av at kunden til enhver tid er betalingsdyktig. I og med at nettleie innebærer et kreditlement, har vi et saklig behov for å innhente kredittvurdering. Dersom det foretas kredittsjekk, vil du få tilsendt gjenpart med innholdet av kredittsjekken.

Vi lagrer kontonummer som innbetaling av din faktura kommer fra når det er betalt fra samme kontonummer 3 ganger på rad. Vi lagrer kontonummer for å kunne utbetale/tilbakebetale eventuelle beløp til riktig kontonummer.

### **Informasjon knyttet til kommunikasjon med oss**

Vi lagrer opplysninger gitt via din kommunikasjon med oss, som når du kontakter kundeservice eller har annen dialog med oss. Dette kan være informasjon om din dialog med oss ved bestilling av tjenester, e-poster du sender oss og problemer du rapporterer inn. Vi lagrer denne informasjonen for å kunne gi deg best mulig service når du kontakter oss ved at vi kjenner historikken i ditt kundeforhold.

Lnett benytter telefon, brev, epost, SMS og andre digitale kommunikasjonskanaler for å gi informasjon til kunder om saker som angår ditt kundeforhold eller tjenester du har bestilt.

### **Opptak av samtaler med driftssentralen**

Lnett gjør opptak av samtaler inn og ut av vår driftssentral. Driftssentralen håndterer meldinger om feil i strømmettet, og vi gjør opptak av samtalene for å dokumentere vår håndtering av hendelser, til bruk i opplæring av nyansatte i driftssentralen og arbeid med kvalitetsforbedring.

Samtaler lagres i 30 dager før de slettes automatisk.

### **Bruksinformasjon**

Vi lagrer informasjon om ditt bruksmønster på vår nettside. Dette inkluderer når du logger inn og ut av «Min side», bestillinger, og andre klikk og navigasjon på Lnett sine plattformer. Disse opplysningene samler vi inn ved hjelp av informasjonkapsler. Våre nettsider bruker informasjonkapsler (cookies) slik at du kan utføre selvbetjening og vi kan gi deg bedre service og innhold.

### **Utlevering av personinformasjon**

Informasjon om MålerID (nummeret som identifiserer din strømmåler), anleggsadresse og strømforbruk blir delt med kraftleverandøren du har.

I de tilfeller hvor vi bruker underleverandører som behandler personopplysninger på vegne av oss, tegner vi egne databehandleravtaler og du kan være trygg på at opplysningene dine kun blir brukt til det formålet som er avtalt med leverandøren. Vi bruker underleverandører til å bistå med teknisk og administrativ drift av våre tjenester, for eksempel faktura-tjenester og drift av IT-plattform.

Av sikkerhetsmessige årsaker oppgir vi ikke navn på våre underleverandører i denne personvernerklæringen.

Vi vil ellers ikke dele din kundeinformasjon med utenforstående med mindre utlevering av personopplysningene skjer:

- a. Med samtykke fra den som opplysningen gjelder,
- b. Med hjemmel i lov eller forskrift gitt med hjemmel i lov,
- c. Etter pålegg fra en domstol eller annen myndighet, eller
- d. Som ledd i betalingsinnkreving mv. hvor det foreligger saklige grunner.

## Dine rettigheter

Du har rett til innsyn i de opplysninger som Lnett har registrert om deg. Ved å logge deg inn på «Min side» vil du få innsyn i dine personopplysninger, og kan rette dem.

Dine rettigheter omfatter:

**Informasjon.** Ytterligere informasjon om hvordan vi behandler opplysninger om deg.

**Innsyn.** Kopi av opplysninger vi har om deg.

**Retting.** Rette og supplere opplysninger om deg.

**Sletting.** Du kan be om sletting av alle kundedata, med mindre opplysningene er nødvendige for å levere en tjeneste som du fremdeles ønsker å ha tilgang til, eller at vi er lovpålagt å oppbevare opplysningene en viss tid. Sletter du alle dine kundedata så vil også ditt kundeforhold hos oss opphøre.

**Begrensning.** Be om at vi begrenser bruken av dine opplysninger.

**Dataportabilitet.** Be om at dine opplysninger overføres til deg eller til en annen virksomhet i et strukturert, alminnelig anvendt og maskinlesbart format.

Vær oppmerksom på at disse rettighetene er gjenstand for noen begrensninger som følger av lov.

## Henvendelser og spørsmål om personvern

Hvis du er kunde hos oss kan du logge på via din brukerkonto for å finne relevant informasjon.

Ta gjerne kontakt med vårt kundesenter hvis du har ytterligere spørsmål, kommentarer eller trenger hjelp til å gjøre bruk av dine rettigheter. Vi vil besvare din henvendelse så snart som mulig, og senest innen én måned.

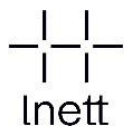
Vårt konsern (Lyse) har utnevnt et personvernombud som skal være en ressursperson både for virksomheten og de registrerte i spørsmål vedrørende personvern og sikre at vi følger personopplysningsloven. Dersom du ikke får nødvendig bistand fra Kundesenteret eller via våre personversider, kan du kontakte personvernombud Marit Ramstad Garvik,

e-post: [personvernombud@lyse.no](mailto:personvernombud@lyse.no)

Hvis du mener at vi behandler personopplysninger urettmessig, har du rett til å klage til Datatilsynet. Vi håper at du først tar kontakt med oss, slik at vi kan vurdere dine innsigelser og oppklare eventuelle misforståelser.

## Endringer i personvernerklæringen

Vi vil oppdatere personvernerklæringen dersom det er endringer i vår behandling av personopplysninger eller endringer i lovverket som krever en oppdatering. Vi vil gjøre enhver endring godt synlig, men vi anbefaler på generelt grunnlag at du leser denne personvernerklæringen med jevnlig mellomrom ved besøk på våre hjemmesider. Du vil alltid finne siste versjon av vår personvernerklæring på nettsidene våre.



## **Endringslogg**

26.januar 2022:

Lagt til informasjon om opptak av samtaler med driftssentralen. Oppdatert med ny logo og nytt selskapsnavn.