

Funderar du på säkerhet och integritet kring data? Det är viktigt för oss att du har förtroende att låta oss hantera och lagra data om dig, att du är medveten om att vi gör det på ett lagligt och pålitligt sätt och hur det går till. Det här är vår integritetspolicy – vi värnar alltid om din integritet!

Gäller från 23 maj 2019

INTEGRITETSPOLICY

FÖR SKANOVA NÄTCENTER OCH APPEN SKANOVA SKADEANMÄLAN SAMT FÖR NYTTJANDERÄTTSAVTAL

Denna integritetspolicy gäller när Skanova AB och andra bolag inom koncernen Telia Company behandlar personuppgifter för privatpersoner, mark- och skogsägare, entreprenörer och andra intressenter i ärenden som rör nyttjanderättsavtal (markavtal), anmälan av synliga skador på våra telenät, eller önskemål om flytt av teleanläggningar, ledningar m.m. Exempel på sådana andra bolag utöver Skanova AB är Zitius Service Delivery AB, Telia Sverige Net Fastigheter AB, Telia Towers Sweden AB och Telia Sverige AB (nedan gemensamt benämnda "Telia").

Integritetspolicyen beskriver Telias behandling av data samt de rättigheter som de personer som kontaktar eller blir kontaktade av Telia ("användare") kan utöva för data som berör användaren.

Integritetspolicyen gäller även vid besök på de av Telias webbplatser som vänder sig till kunder i Sverige, dock inte för något annat företags webbplats eller tjänster, även om de kan nås via Telias nät eller tjänster.

Telia är att anse som personuppgiftsansvarig för data som behandlas för de tjänster respektive de avtal som avses i denna integritetspolicy och för annan data där Telia bestämmer ändamål och medel för behandling av sådan data.

Data och hur vi hanterar den

Data är uppgifter som vi har och samlar in om dig och i vissa fall om hur du använder våra tjänster – för att kunna ge dig riktigt bra tjänster och upplevelser.

Vilken typ av data vi samlar in

Vi samlar in en typ av data om dig – kunddata.

Kunddata är uppgifter som är kopplat till den tjänst du beställer av oss, till det du vill anmäla till oss eller uppgifter som berör ett eventuellt eller tecknat nyttjanderättsavtal – t.ex. namn, adress, e-postadress, telefonnummer, personnummer. Det kan även vara annan information som du lämnat vid dina kontakter med oss.

Hur vi samlar in data

Vi samlar in och behandlar data som:

- du lämnar själv när du kontaktar oss och när du kommunicerar med oss – t.ex. när du beställer en tjänst eller anmäler en skada, eller kontaktar oss för att få information om våra nät eller lämnas inför att ett nyttjanderättsavtal tecknas.
- skapas när du använder någon av våra tjänster – t.ex. när du besöker vår hemsida, använder vår app "Skanova Skadeanmälan", ringer eller skickar sms och e-post.
- vi hämtar från andra källor – t.ex. publikt tillgängliga personregister som SPAR och från register som används för kreditbedömning eller register för fastighetsinformation.
- samlas in genom att våra webbsidor använder cookies som samlar in information på och från din webbläsare.

Vilken information vi samlar in om dig beror på vilken/vilka av våra tjänster som du använder och vilken information du lämnar, t.ex. vid en skadeanmälan, eller när vi önskar teckna ett nyttjanderättsavtal.

Vi tycker att det är viktigt att respektera din personliga integritet, och vi ber dig att på samma sätt respektera andras. När du använder appen "Skanova Skadeanmälan", undvik att ange andra personers uppgifter och förvissa dig om att andra personer inte kan kännas igen på bilder du sänder in. Notera även att vissa anläggningar, ofta i närheten av flygplatser, etc., kan vara skyddsobjekt, där det är förbjudet att fotografera.

Vad vi använder data till

För att behandla data måste det finnas stöd i gällande dataskyddsreglering, en så kallad rättslig grund. Det betyder att för att vår behandling av din data ska vara laglig, krävs det att den är nödvändig (1) för att fullgöra avtalet med dig eller (2) för att fullgöra en för Telia rättslig förpliktelse. Behandlingen av din data får också göras (3) efter en intresseavvägning eller (4) sedan du har lämnat ditt samtycke till just den behandlingen.

För att kunna tillhandahålla tjänster och produkter behöver vi behandla och hantera din data. Nedan följer exempel på för vilka ändamål vi behandlar din data och med stöd av vilken rättslig grund vi gör detta.

Tillhandahållande av tjänster

Vi behandlar data för att identifiera dig som kund eller användare, för att hantera och leverera beställningar i enlighet med ditt avtal – t.ex. för att flytta en ledning som är i vägen – eller för att ta emot en skadeanmälan avseende vårt nät eller för att fullgöra ett nyttjanderättsavtal med dig som fastighetsägare. Vi behandlar även data för att ta betalt för de tjänster du beställt, för att hantera dina fakturor och betalningar, för kreditupplysningsändamål, för att avhjälpa fel och hantera andra incidenter, och för att hantera klagomål och reklamationer.

Rättslig grund: fullgörande av avtal

Annan kommunikation om tjänster

Vi behandlar även data i samband med annan kommunikation med dig, t.ex. när vi skickar information om och är i kontakt med dig i frågor angående våra tjänster eller nyttjanderättsavtal med dig som fastighetsägare. När du ringer till vår kundtjänst, kan samtalet komma att spelas in. När du kommunicerar i textform med vår kundtjänst (t.ex. via chatt, app och mail) kan de skrivna texterna analyseras. Det här gör vi för att utbilda våra medarbetare, förbättra vårt talsvar och vårt arbetssätt för att på så vis alltid kunna hjälpa dig på bästa sätt.

Rättslig grund: berättigat intresse (kunddata) och samtycke (trafikdata).

Utveckling av tjänster

Vi behandlar data för att utveckla och hantera vår verksamhet, våra tjänster och nät samt våra processer. I detta syfte kan vi även komma att sammanställa statistik för analysbehov.

Rättslig grund: berättigat intresse (kunddata).

Ansökan hos myndigheter

Vi lämnar tecknade nyttjanderättsavtal till olika myndigheter som Lantmäteriet och Jordbruksverket i syfte att t.ex. få en nyttjanderätt inskriven i fastighetsregistret, som grund för ansökan om bildande av ledningsrätt eller som underlag vid ansökan om bredbandsstöd.

Rättslig grund: berättigat intresse (kunddata)

Efterlevnad av lagar

Vi behandlar data i syfte att fullgöra våra lagstadgade skyldigheter.

Rättslig grund: rättslig förpliktelse.

Hur länge vi sparar data

Vi sparar aldrig data längre än vi behöver. Viss data slängs direkt, annan sparas olika lång tid beroende på vad uppgifterna ska användas till och våra skyldigheter enligt lag.

- Kunddata sparas så länge du är kund hos Telia eller vårt uppdrag pågår, eller så länge ett nyttjanderättsavtal gäller, och därefter som längst 24 månader efter det att avtalsförhållandet upphört. Undantag gäller för sådant underlag som måste sparas enligt lag, t.ex. bokföringslagen.
- Kunddata sparas för faktureringsändamål. När det gäller obetalda fakturor sparas uppgifterna till dess fordran är reglerad. När fakturan är betald raderas uppgifterna efter 6 månader, med undantag för de uppgifter som sparas enligt lag, t.ex. bokföringslagen.
- De samtal som spelats in av vår kundtjänst lagras i 14-28 dagar.
- Chattkonversationer med vår kundtjänst och support sparas i 60 dagar.

Till vem vi lämnar ut din data

Vi kan komma att lämna ut din data till:

Underleverantörer och andra bolag inom Telia Company som behandlar data för vår räkning

Inom olika områden anlitar vi leverantörer och i vissa fall även egna bolag inom koncernen, för att kunna leverera våra tjänster. Det innebär att även de behöver viss information om dig som kund, ibland som anmälare, eller som fastighetsägare i ett nyttjanderättsavtal. Dessa parter får dock inte använda data om dig för något annat ändamål än för att tillhandahålla tjänsten eller på de villkor som vi anger.

Överföring till tredje land

Vissa leverantörer kan ha en del av sin verksamhet i länder utanför Sverige eller EU/EES (s.k. "tredje land"). Om vi för att tillhandahålla tjänsten till dig överför din data till en leverantör i ett sådant tredje land, vidtar vi lämpliga skyddsåtgärder och säkerställer att överförd data hanteras enligt gällande lag. Det finns länder som EU-kommissionen har beslutat att de uppfyller den nivå på skydd för personlig integritet som krävs. Vi skriver även regelmässigt avtal med våra leverantörer om att de är tvungna att tillämpa klausuler som EU-kommissionen har godkänt beträffande skydd för den personliga integriteten.

EU-kommissionens lista över godkända tredje länder [hittar du här](#).

EU-kommissionens standardklausuler [hittar du här](#).

Datainspektionens sida om överföring av data till tredje land [hittar du här](#).

Myndigheter

Vi är skyldiga att, på begäran enligt lag och myndighetsbeslut, lämna ut den data som följer av beslutet – t.ex. till polisen.

Hur vi skyddar data

Vi arbetar ständigt med att skydda våra kunders integritet. Vårt säkerhetsarbete omfattar skydd för personer, information, IT-infrastruktur, interna och publika nät, samt kontorsbyggnader och tekniska anläggningar.

Särskild uppmärksamhet ägnas åt informationssäkerhet vad gäller din data för att förebygga, förhindra och upptäcka att den sprids till utomstående eller går förlorad. Åtkomst till din data ges endast till dem som behöver det för sina arbetsuppgifter. Behandling av data loggas och kontrolleras systematiskt. Kryptering av data sker med allmänt erkända och säkra krypteringsmetoder. Vi arbetar kontinuerligt med bekämpning av spam och virus i våra nät.

Du bestämmer över din data

Viss behandling av data baseras på att vi har ditt godkännande, så kallade samtycke. Du bestämmer alltid vilken behandling som du godkänner och om du vill återkalla ditt samtycke.

Obs! För att kunna tillhandahålla tjänster och produkter behöver vi behandla och hantera din data. Du är dock inte skyldig att lämna din data till oss. Om du väljer att inte göra det är det inte säkert att vi kan tillhandahålla alla våra produkter och tjänster till dig.

För personer under 18 år är det vårdnadshavaren som måste lämna samtycket.

Dina rättigheter

Du har rätt att veta vad vi gör med din data – varför den behandlas, under vilken tidsperiod behandlingen pågår, vilka som tar del av den och vilka konsekvenser behandlingen får. Här följer dina rättigheter. Du hittar kontaktuppgifter längst bak i dokumentet.

Rätt till tillgång

Du kan kostnadsfritt begära ett registerutdrag där du tydligt anger vilken information du vill ta del av. Vi ska besvara dina önskemål utan onödigt dröjsmål och inom en månad. Om vi av någon anledning inte kan uppfylla dina önskemål, ska en motivering lämnas. Registerutdraget sänds till din folkbokföringsadress.

Rätt till rättelse

Vi har ett ansvar för att den data vi behandlar är korrekt, men du som kund har också rätt att komplettera med uppgifter som saknas och som är relevant. Om du upptäcker felaktig data om dig har du rätt att begära att få detta rättat. När din data rättas, kommer vi att underrätta dem som vi har lämnat ut datan till om att denna rättelse har ägt rum – förutom i de fall då det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. Vi kommer även, på din begäran, att informera dig om till vem rättelsen har lämnats ut.

Rätt till radering

Kunddata sparas så länge du är kund hos Telia eller vårt uppdrag pågår, eller så länge ett nyttjanderättsavtal gäller, och därefter som längst 24 månader efter det

att avtalsförhållandet upphört. Fakturauppgifter och fakturaunderlag sparas så länge det är nödvändigt enligt lag, t.ex. bokföringslagen.

Som användare har du rätt att utan onödigt dröjsmål få följande data raderad om någon av följande förutsättningar gäller:

- Om uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de behandlats för.
- Om behandlingen grundar sig enbart på ditt samtycke och du återkallar detta.
- Om behandlingen sker för direktmarknadsföring och du motsätter dig att uppgifterna behandlas.
- Om du motsätter dig databehandling som sker efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än ditt intresse.
- Om data inte har behandlats enligt regleringen.
- Om radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet.

Om data raderas, kommer vi att underrätta dem som vi har lämnat ut data om dig till, om att denna radering har ägt rum. Detta gäller dock inte om det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats. Vi kommer även, på din begäran, att informera dig om till vem informationen har lämnats ut.

Rätt till invändning

Du har rätt att göra invändningar mot behandling av din data som vi utför med stöd av intresseavvägning. Du måste då specificera vilken behandling du invänder mot. Om vi anser att sådan behandling ändå ska ske, måste vi visa att det finns intressen som väger tyngre.

Om data behandlas för direkt marknadsföring har du alltid rätt att när som helst invända mot behandlingen.

Rätt till begränsning

Du har rätt att begära en tillfällig begränsning av behandling av din data.

Behandlingen kan begränsas i följande situationer:

- När du anser att din data inte är korrekt och du därför har begärt rättelse hos oss. Du kan då begära att behandlingen av din data begränsas under tiden som utredningen pågår hos oss.
- När databehandlingen är olaglig men du motsätter dig att din data raderas och istället begär att användningen av dessa uppgifter begränsas.
- När du behöver din data för att kunna fastställa, göra gällande eller försvara rättsliga anspråk, även om vi inte längre behöver din data för ändamålen med vår behandling.
- När du har invänt mot behandling av din data får vi fortsätta att behandla din data under den tid som kontrollen pågår.
- Om behandlingen av din data begränsas tillfälligt, kommer vi underrätta dem som vi har lämnat ut den till, om att denna tillfälliga begränsning har ägt rum. Detta gäller dock inte om det skulle visa sig omöjligt eller innebära en alltför betungande insats.

Rätt till dataportabilitet

Du har rätt att få ut och på annat håll använda sådan data som du själv har lämnat till oss för att använda dem på annat håll (kallas också att portera). Till exempel att flytta dina uppgifter till en annan operatör eller it-miljö.

Detta gäller i de fall då du har lämnat ditt samtycke till databehandlingen eller om behandlingen behövs för att vi ska kunna tillhandahålla tjänster till dig enligt det avtal du har ingått med oss. Däremot har du inte rätt att flytta dina uppgifter om vi behandlar dessa på grund av intresseavvägning eller skyldighet enligt lag.

Anmälan av överträdelse (klagomål)

Om du anser att din data behandlas i strid med gällande regelverk, bör du anmäla det till oss snarast. Du kan också lämna in ett klagomål till Datainspektionen.

Skadestånd

Om du har lidit skada på grund av att din data har behandlats i strid med gällande rätt kan du ha rätt till skadestånd. Du kan då begära skadestånd från oss eller väcka skadeståndstalan i domstol. En sådan begäran ska göras skriftligen till oss.

Cookies

På våra webbsidor används cookies. Det är små textfiler som lagras på din dator när du besöker en webbplats. Cookies används för vissa funktioner som förbättrar våra webbsidor för användaren eller ger oss statistik om användandet av sajten.

På våra webbsidor används cookies. Enligt lag ska alla som besöker en webbplats informeras om vad cookies används till. Användaren ska också ges möjlighet att samtycka till att cookies används för att lagra eller hämta uppgifter i t.ex. mobil eller dator. De flesta webbläsare ger dig möjlighet att blockera cookies. Gå till telia.se/cookiepolicy för mer information om hur vi hanterar cookies.

Kontaktuppgifter

Personuppgiftsansvarig

Varje enskilt bolag inom Telia är personuppgiftsansvarig för den data som det bolaget behandlar. Nedanstående bolag är således personuppgiftsansvariga för den data som respektive bolag behandlar under förutsättning att bolaget självt bestämmer ändamål och medel för behandlingen.

Skanova AB (org.nr. 556446-3734)

Stjärntorget 1

169 94 Solna

Telefon: 08-604 04 90

Telia Sverige AB (org.nr 556430-0142)
Stjärntorget 1
169 94 Solna
Telefon: 90 200

Telia Sverige Net Fastigheter AB (org.nr 556368-4801)
Stjärntorget 1
169 94 Solna
Telefon: 90 200

Zitius Service Delivery AB (org.nr 556642-8339)
405 35 Göteborg
Telefon: 010-195 91 00

Telia Towers Sweden AB (org.nr 559162-3342)
Stjärntorget 1
169 94 Solna
Telefon: 90 200

Personuppgiftsombud Telia Sverige AB

Telia har utsett ett personuppgiftsombud som ser till att personuppgifterna behandlas på ett korrekt och lagligt sätt hos Telia. Personuppgiftsombudets kontaktuppgifter är anmälda till Datainspektionen. Ring vår kundtjänst för att prata med personuppgiftsombudet.

Telefon: 90 200

Kontakt för att utöva dina rättigheter

Ändra godkännande av hur vi hanterar data

Du kan återkalla dina samtycken genom att ringa vår kundtjänst. Telefon: 90 200

Begära skadestånd

Om du vill begära skadestånd med anledning av att du lidit skada på grund av att din data har behandlats i strid med gällande rätt kan du anmäla det. Anmälan ska vara skriftlig och innehålla uppgift om fullständigt namn, personnummer och eventuellt abonnemangsnummer.

Telia Infra

Att: Skanova Nätcenter

Johan Willins gata 6

405 35 Göteborg

Begära tillgång till data

Privatpersoner har rätt att få information om vilken data vi behandlar om dem. Begäran görs skriftligt och ska undertecknas av den sökande samt innehålla uppgift om namn och personnummer. Skicka begäran till:

Telia Infra

Att: Skanova Nätcenter

Johan Willins gata 6

405 35 Göteborg

Utdragen sänds till den sökandes folkbokföringsadress inom en månad från det att ansökan inkommit till oss.

Begära rättelse av data

Kontakta Skanova Nätcenter för att begära rättelse.

Telefon: 020-505000 e-postadress: natcenter@skanova.se

Begära radering av data

Kontakta Skanova Nätcenter för att begära rättelse.

Telefon: 020-505000 e-postadress: natcenter@skanova.se

Invända till behandling av data

Kontakta Skanova Nätcenter för att invända till behandling.

Telefon: 020-505000 e-postadress: natcenter@skanova.se

Övriga rättigheter

Rätt till begränsning av behandling och rätt till dataportabilitet av data.

Övrigt

Integritetspolicyn kan komma att uppdateras och vi meddelar i så fall detta där integritetspolicyn är publicerad. Där sparar vi även tidigare versioner i ett arkiv som du då hittar på samma plats.