

## Rutiner för hantering av de registrerades rättigheter

### Introduktion

Denna rutin beskriver i korthet vilka rättigheter som registrerade individer har i förhållande till Tranås Energi AB som personuppgiftsansvarig samt vår hantering då vi får in en begäran från någon som vill utöva sina rättigheter.

Dokumentet omfattar:

- Kort om våra lagstadgade skyldigheter
- Generella rutiner avseende samtliga rättigheter
- Särskilda rutiner för de specifika rättigheterna
- Ansvariga kontaktpersoner
- Rutiner för uppföljning och revision

### Våra skyldigheter

Som personuppgiftsansvarig har Tranås Energi AB en skyldighet att tillmötesgå ett antal specifika rättigheter som varje registrerad person har enligt dataskyddsförordningen (GDPR). Vilka dessa rättigheter är samt vilka förutsättningar som gäller framgår av kapitel 3 i GDPR.

De individer vars personuppgifter behandlas av oss har rätt att:

- få tillgång till sina egna personuppgifter (s.k. registerutdrag)
- begära rättelse av felaktiga personuppgifter
- begära radering under vissa förutsättningar
- begära att en viss behandling begränsas
- få ut viss personlig information från oss för att kunna flytta den (s.k. dataportabilitet)
- invända mot den personuppgiftsbehandling som vi utför under vissa förutsättningar

Individerna har dessutom rätten att vara informerad, rätten att inte bli föremål för beslut som enbart grundar sig på automatiserad behandling och rätten att klaga till tillsynsmyndigheten. Dessa aktualiseras inte direkt av när en individ åberopar en rättighet men de kan vara bra att känna till då de har kopplingar också till vår hantering av ovan nämnda rättigheter.

Det är mycket viktigt att vi lever upp till skyldigheterna avseende de registrerades rättigheter. Vi ska hantera dessa frågor i enlighet med dataskyddsförordningen och aktuell praxis och vägledning. Rättigheterna väger tungt i GDPR. För Tranås Energi AB är det också förenat med risker för vårt anseende och ekonomiska risker att inte hantera de registrerades rättigheter korrekt. Därför är det av stor vikt att dessa rutiner är kända i organisationen och följs.

### Rutiner som gäller generellt

#### Att ta emot och bekräfta inkommen begäran

En begäran om att utöva någon av rättigheterna kan komma in till oss på Tranås Energi AB på flera sätt, exempelvis via e-post eller telefon.

Den som tar emot en begäran ska alltid omedelbart föra ärendet vidare till utsedd person för vidare hantering. Enskilda anställda ska aldrig agera på egen hand utan att konsultera ansvariga personer. Aktuell person som ansvarar för att ta emot och hantera dessa ärenden är i dagsläget VD-assistent. Om en begäran kommer in till annan person eller kanal, skicka alltid vidare begäran till VD-assistent på en gång.

VD-assistent svarar till den registrerade och bekräftar att vi tagit emot begäran så snart den inkommit. Denna återkoppling sker i första hand via samma kommunikationskanal som begäran kommit in, exempelvis e-post om begäran kommit till oss via e-post.

I detta skede ges ingen bekräftelse på huruvida personen förekommer som registrerad hos oss eller inte, och ingen information om vilka faktiska åtgärder som kommer att vidtas. Innan sådan information lämnas ut ska en utredning och bedömning göras, samt att personens identitet behöver säkerställas. Däremot ska vi bekräfta att vi tagit emot en begäran, och ange ungefärliga tidsramar för när vi kommer att fatta beslut och återkomma med besked.

### **Att utreda vad som gäller i det enskilda fallet**

VD-assistent analyserar varje inkommen begäran, vid behov i samråd med berörda parter såsom Funktion XX och Avdelning XX. De flesta rättigheterna är inga absoluta rättigheter som gäller i alla situationer, utan de är förenade med olika villkor. Därför görs en bedömning av ärendet utifrån vilken rättighet handlar det om, vilken eller vilka behandlingar/aktiviteter som berörs samt vilken rättslig grund som används i sammanhanget.

VD-assistent gör en bedömning av om begäran är av sådant slag att Tranås Energi AB ska tillmötesgå den, och initierar och leder sedan arbetet med att genomföra det som den registrerade har begärt.

VD-assistent ansvarar för bedömningen av ifall det finns något aktuellt undantag från skyldigheten att tillmötesgå de registrerades rättigheter.

Om begäran är uppenbart ogrundad eller orimlig, särskilt på grund av deras repetitiva art, får Tranås Energi AB vägra att tillmötesgå begäran eller ta ut en rimlig avgift.

Mer om vad som gäller för de olika rättigheterna i vår verksamhet framgår under Särskilda rutiner för de specifika rättigheterna nedan.

### **Att säkerställa mottagarens identitet**

Innan personuppgifter lämnas ut, raderas eller ändras behöver det säkerställas att personen som exempelvis begär radering faktiskt är den hen utger sig för att vara. Det är mycket viktigt att säkerställa mottagarens identitet. Ett utlämnande av personuppgifter till fel individ kan orsaka en personuppgiftsincident. Därför har vi beslutat om följande rutin inom Tranås Energi AB.

Identifiering vid utlämnande, radering eller ändring skall göras på ett av följande sätt:

- Identifiering med godkänd ID-handling vid ett fysiskt möte på Tranås Energi AB:s kontor
- Identifiering med godkänd ID-handling via ett digitalt möte såsom Teams

Om något material ska lämnas ut till den registrerade (t.ex. vid en begäran om registerutdrag) gå alltid igenom materialet för att säkerställa att inte personuppgifter om andra personer finns med. Sådana uppgifter ska i så fall tas bort eller maskas.

## Att hålla deadline

Senast en månad efter att en begäran kommit in ska Tranås Energi AB ha agerat på den, men helst ska en inkommen begäran hanteras så snabbt som möjligt. Det ska därför alltid dokumenteras noga när en begäran inkom, och de personer som utsetts som ansvariga ska se till att handlägga ärendet inom tidsramen.

Om en begäran är särskilt komplicerad får tiden förlängas med två månader men då ska den som gjort begäran få information om detta och få veta varför det kommer ta längre tid.

## Särskilda rutiner för de specifika rättigheterna

### Rätten till tillgång (registerutdrag)

Den registrerade har rätt att få en bekräftelse på om personuppgifter om hen håller på att behandlas av Tranås Energi AB. Om så är fallet ska den registrerade få tillgång till en kopia på sina personuppgifter, ofta kallat ett registerutdrag.

VD-assistenten är den som leder arbetet vid en begäran av registerutdrag, och kontaktar de personer som ska bistå i processen med att ta fram och sammanställa material.

Rätten att få en kopia på sina personuppgifter innebär inte att vi alltid måste lämna ut hela handlingar. Ofta kan det vara tillräckligt att ge den registrerade en begriplig sammanställning av alla de personuppgifter som förekommer. Sammanställningen ska i sådana fall vara utformad så att den registrerade ges möjlighet att kontrollera uppgifternas riktighet och laglighet.

Vid sidan om ett registerutdrag har den registrerade dessutom rätt att få viss information om behandlingen. Vilken information anges i artikel 15 i GDPR.

I vissa fall kan Tranås Energi AB även vägra att tillhandahålla en kopia på uppgifterna, till exempel om den registrerade gör så kallade ogrundade eller orimliga begäranden, till exempel begär registerutdrag ett flertal gånger under kort tid.

### Rätten till rättelse

De registrerade har rätt att få felaktiga (eller missvisande) personuppgifter rättade eller kompletterade.

### Rätten till radering

Den registrerade har rätt att få sina personuppgifter raderade under vissa omständigheter, men det spelar stor roll för vilket syfte vi behandlar personuppgifter och på vilken rättslig grund. En bedömning behöver göras från fall till fall.

Personuppgifter ska raderas när den registrerade begär det om

- uppgifterna inte längre behövs för de ändamål som de samlades in för
- den registrerade återkallar det samtycke som behandlingen grundar sig på
- den registrerade invänder mot personuppgiftsbehandling som sker inom ramen för myndighetsutövning eller efter en intresseavvägning och det inte finns berättigade skäl som väger tyngre än den registrerades intresse i det enskilda fallet
- behandlingen sker för direktmarknadsföring och den registrerade motsätter sig detta
- personuppgifterna har behandlats på ett olagligt sätt
- radering krävs för att uppfylla en rättslig skyldighet enligt EU-rätt eller nationell rätt

- personuppgifterna avser barn och har samlats in i samband med erbjudande av informationssamhällets tjänster

## Rätten till begränsning

De registrerade har rätt till så kallad begränsning under vissa omständigheter. I praktiken handlar detta om en markering av personuppgifterna som innebär att de framöver enbart får behandlas i vissa väl avgränsade situationer och för vissa specifika syften, alltså en begränsning av personuppgiftsbehandlingen. Åtgärden är ovanlig och kräver en hel del eftertanke. Bedömningen görs i förekommande fall av VD-assistent och i samråd med VD.

Innan en begränsning upphävs ska den registrerade underrättas om det.

## Rätten till dataportabilitet

Den registrerade har i vissa specifika sammanhang rätt att få ut sina personuppgifter från oss i ett portabelt format på ett sådant sätt som gör att de kan lämnas vidare till en annan organisation under vissa omständigheter. Detta kallas för dataportabilitet.

## Rätten att invända mot personuppgiftsbehandling

De registrerade har rätt att invända mot en behandling av personuppgifter under vissa omständigheter. Det gäller framförallt behandlingar som grundar sig på ett berättigat intresse (artikel 6.1 f i GDPR) eller en uppgift av allmänt intresse (artikel 6.1 e). Den registrerade har rätt att göra invändningar ”av skäl som hänför sig till hans eller hennes specifika situation”, och då behöver vi som personuppgiftsansvarig i praktiken göra en ny intresseavvägning i det enskilda fallet och överväga att upphöra med behandlingen.

Den registrerade har dessutom alltid rätt att invända mot att personuppgifterna användas för direktmarknadsföringsändamål.

## Kontaktuppgifter

Vid frågor om rutinerna eller om de registrerades rättigheter i övrigt, kontakta VD-assistent via [info@tranasenergi.se](mailto:info@tranasenergi.se) eller 0140-692 00.

VD-assistent är huvudansvarig för att leda och koordinera arbetet för att hantera ärenden som rör de registrerades rättigheter. Vid frånvaro, kontaktas i stället VD.

## Uppföljning och revision

VD-assistent ansvarar för att årligen granska vilka typer av begäranden som kommit in från de registrerade och utvärdera om hanteringen har följt de uppsatta rutinerna. Här ingår att sammanställa nyckeltal och statistik över inkomna ärenden samt att granska och analysera trender.

Denna rutin är beslutad av VD. Rutinen ska revideras vid behov, eller årligen. Vid antagande av ny rutin upphör denna rutin att gälla. VD-assistent ansvarar för att rutinen revideras.

Observera att denna rutin kompletteras av andra rutiner och policyer inom Tranås Energi AB, exempelvis vår dataskyddspolicy och informationssäkerhetspolicy.