



Formål

Denne personvernerklæringen forteller hvordan Vesterålskraft AS samler inn og bruker personopplysninger. Vesterålskraft AS er her definert som hele konsernet, og omhandler også datterselskapene: Vesterålskraft Bredbånd AS, Vesterålskraft Strøm AS, Vesterålskraft Produksjon AS og Vesterålskraft Eiendom AS.

Daglig leder i de ulike selskapene er behandlingsansvarlig i sine respektive enheter for virksomhetens *behandling av personopplysninger*. Erklæringen inneholder opplysninger du har krav på når det samles inn opplysninger fra nettstedet vårt (personopplysningsloven § 19) og generell informasjon om hvordan vi behandler personopplysninger (personopplysningsloven § 18 1. ledd).

Formål med behandlingen

Når du inngår avtale med oss, besøker våre nettsider, kontakter kundeservice, logger inn på «min side», mottar markedsføring fra oss, behandler vi personopplysninger om deg. Denne behandlingen skjer i samsvar med personopplysningsloven.

Eksempler på personopplysninger er navn, adresse, mobilnummer og e-post. Dette er nødvendig for å kunne gjennomføre din bestilling, administrere ditt kundeforhold, kontakte deg hvis det skulle være behov og yte den servicen du som kunde forventer.

Denne behandlingen av personopplysninger skjer på grunnlag av avtalen du har inngått med oss, og på grunnlag av bestemmelser i lover og forskrifter som regulerer forretningsprosessene i energibransjen.

Når du inngår avtale med oss, ber vi om ditt samtykke til å motta direkte markedsføring fra oss på e-post og SMS. Dette gjør at vi kan sende deg gode tilbud. Samtykket er frivillig og kan trekkes tilbake når som helst via «min side» eller ved å kontakte kundesenteret vårt. Dersom du allerede er kunde når den nye personvernloven trer i kraft, vil vi basert på en interesseavveining ikke innhente nye samtykker til markedsføringsformål fra deg. Du har likevel den samme muligheten til å reservere deg mot markedsføring via «min side» eller ved å kontakte kundesenteret vårt.

Informasjon innhentes for at Vesterålskraft skal få ytterligere informasjon om brukerne, blant annet for å finne ut hvordan brukerne kommer til Vesterålskraft sine hjemmesider, og for å spore generelle bruksmønstre til brukerne på våre websider. Denne informasjonen bruker vi til å administrere og forbedre nettsidene våre.

Behandling av personopplysninger på våre hjemmesider

www.vesteralskraft.no, www.vkraft.no og www.vkbb.no

Daglig leder i de respektive datterselskapene er behandlingsansvarlig for behandlingen av personopplysninger på de tre nettstedene. Det er frivillig for de som besøker nettsidene å oppgi personopplysninger i forbindelse med tjenester, for eksempel for å motta nyhetsbrev. Behandlingsgrunnlaget er at vi får samtykke fra deg, med mindre annet er spesifisert.

Opplysninger som samles inn i forbindelse med drift av nettsted, lagres på egne servere som driftes av leverandørene. Det er kun Vesterålskraft (med underleverandører) som har tilgang til opplysningene som samles inn. En egen databehandleravtale mellom Vesterålskraft og underleverandørene regulerer hvilken informasjon leverandørene har tilgang til og hvordan den skal behandles.

Webanalyse

Vesterålskraft samler vanlig besøksstatistikk for sine nettsider ved hjelp av analyseverktøyer som for eksempel Google Analytics. Opplysningene blir bare benyttet i sammenheng med drift og videreutvikling av nettsidene. Opplysninger som Google mottar er underlagt deres retningslinjer for personvern.

Dersom du ikke ønsker å la deg spore av dette verktøyet kan du bruke denne linken for å [velge deg ut av Google Analytics bruk av anonyme data.](#)

Informasjonskapsler

Informasjonskapsler (cookies) er små tekstfiler som plasseres på din enhet når du laster ned en nettside, slik som www.vesteralskraft.no. Vesterålskraft bruker cookies til å generere besøksstatistikk, analysere brukermønstre og avdekker behovsanalyser. Denne informasjonen blir anonymisert.

Våre nettsteder bruker informasjonskapsler blant annet for å gi besøkende tilgang til ulike funksjoner, og optimalisere brukeropplevelsen. Dette hjelper oss å gjøre vår digitale kommunikasjon mer relevant.

I henhold til Lov om elektronisk kommunikasjon ([ekomloven](#)) må alle besøkende på et nettsted som benytter informasjonskapsler ha tilgang til informasjon om at nettstedet benytter informasjonskapsler. De må også ha tilgang til informasjon om årsaken til at de blir brukt. Besøkende må også godkjenne at informasjonskapsler blir benyttet. Godkjenningen gjøres gjennom innstillingene i nettleseren.

Våre nettsteder benytter både første- og tredjeparts informasjonskapsler. Det vil si at det for både oss og tredjeparts selskaper opprettes informasjonskapsler ved bruk av nettstedene.

[Slik kan du som kunde administrere informasjonskapsler \(nettvett.no\)](#)

Kundeundersøkelser

Daglige ledere i våre selskap har ansvaret for gjennomføring av kundeundersøkelser gjennom innkommende telefoner til kundesenteret. Vår leverandør gjennomfører disse undersøkelsene på vegne av Vesterålskraft for å forbedre vår service. Det lagres telefonnummer, lyd – og tekstkommentarer fra respondentene. Telefonnummer slettes etter 1,5 år og lyd – og tekstkommentarer slettes etter 1 år.

Vi vil alltid informere om formålet med undersøkelsen, og hvorvidt den er anonym eller ikke. Vesterålskraft vil ikke dele opplysningene med andre eller bruke opplysningene til andre formål enn det som er angitt. Dersom undersøkelsen er anonym, vil ikke Vesterålskraft eller leverandør samle inn noe informasjon som kan kobles til deg.

Dersom undersøkelsen ikke er anonym, kan Vesterålskraft identifisere de som har besvart undersøkelsen. Vi kan også benytte leverandør til å sende ut undersøkelsen, din e-postadresse vil i så fall bli delt med vår leverandør. Samtykke kan når som helst trekkes tilbake ved å gå inn på «min side» eller kontakte vårt kundesenter.

Saksbehandling og arkiv

Vesterålskraft bruker et offentlig godkjent arkiv- og saksbehandlersystem med elektronisk journalføring. Det er et arkiv- og saksbehandlingssystem som følger offentlige standarder (NOARK). Arkivansvarlig har det daglige ansvaret for systemet og det elektroniske arkivet, og at det er utarbeidet nødvendige rutiner for bruk av dette. Respektive prosesseiere følger opp at den faktiske saksbehandlingen er i samsvar med rutinene. Saksbehandling knyttet til kundeforhold utføres også i våre kundeinformasjonssystemer.

Det registreres ulike typer personopplysninger i arkiv- og saksbehandlingssystemet. Dette er opplysninger som navn, adresse, telefonnummer, epostadresse (grunndata) og annen relevant informasjon som fremgår av henvendelsen. Saksdokumentene kan inneholde sensitive personopplysninger, og saken blir da registrert som fortrolig med begrenset innsyn. Som en del av den pålagte saksbehandlingen innhenter Vesterålskraft i noen tilfeller opplysninger fra andre etater.

Det er etablert særlige sikkerhetstiltak og rutiner for svært beskyttelsesverdig informasjon i vårt arkiv, som for eksempel sensitive personopplysninger.

Vesterålskraft AS og Vesterålskraft Nett AS er pålagt å gjøre sine offentlige postjournaler tilgjengelig for allmennheten på internett. En journal er systematisk og fortløpende registrering av alle inngående og utgående saksdokumenter. Journalen gjøres tilgjengelig på hjemmesiden www.vesteralskraft.no. Vesterålskraft følger krav i offentlighetsloven om unntak fra innsyn i offentlige dokumenter ref. § 13 i offentlighetsloven

I offentlighetsforskriften § 7, jf. § 6 fjerde ledd, er det spesifisert en del opplysninger som ikke skal framgå av offentlig journal og journaler som legges ut på nettet. Videre er det fastsatt at personnavn ikke skal kunne søkes fram i OEP (offentlig elektronisk postjournal) når innførselen er eldre enn ett år.

Vesterålskraft har flere fagsystem hvor personopplysninger blir behandlet og lagret. Det registreres ulike typer personopplysninger i disse systemene. Dette er opplysninger som navn, adresse, telefonnummer, epostadresse (grunndata), fødselsnummer, fakturainformasjon og annen relevant informasjon som fremgår av henvendelsen. Som en del av den pålagte saksbehandlingen innhenter Vesterålskraft i noen tilfeller opplysninger fra andre etater på eget initiativ.

E-post og telefon

Vesterålskraft benytter e-post og telefon som en del av det daglige arbeidet for å oppfylle sine oppgaver etter personopplysningslov, og andre relevante lover for Energibransjen. Daglig leder i selskapet der e-posten eller telefonsamtalen mottas har det daglige ansvaret for behandlingen av personopplysninger i denne sammenheng. Relevante opplysninger som fremkommer av telefonsamtaler og e-postutveksling som skjer som en del av saksbehandling logges i aktuelt fagsystem. Disse opplysningene behandles i så fall som beskrevet over (se «Saksbehandling og arkiv»).

Vesterålskrafts medarbeidere benytter i tillegg e-post i alminnelig dialog med interne og eksterne kontakter. Den enkelte er ansvarlig for å slette meldinger som ikke lenger er aktuelle, og minst hvert år gjennomgå og slette unødvendig innhold i epostkassen.

Ved fratreden slettes epostkontoene, men enkelte relevante e-poster vil normalt bli overført til den saksbehandler som skal følge opp saken.

Sensitive personopplysninger skal ikke sendes med e-post. Med sensitive personopplysninger menes helseopplysninger, rasemessig eller etnisk bakgrunn, politisk, religiøs eller filosofisk oppfatning eller medlemskap i fagforening.

Vi gjør deg oppmerksom på at vanlig e-post er ukryptert. Vi oppfordrer deg derfor til ikke å sende taushetsbelagte, sensitive eller andre fortrolige opplysninger via e-post til oss.

Telefonsamtaler til kundesenteret (telefonnummer fra og til, samt tidspunkt for samtalen) logges i vår telefonsentral og slettes etter tre mnd. Denne loggen er nødvendig for administrasjon og drift av systemet. Samtalene blir tatt opp, og lagres i 30 dager av sikkerhetsmessige hensyn. I tillegg har ansatte en oversikt over de siste anropene på sine telefoner. Det gjøres ingen øvrig systematisk registrering av telefonsamtaler hvor innringer kan identifiseres. Ved kontakt gjennom vår chat lagres loggen i 30 dager før den slettes. SMS/MMS lagres i fire mnd.

Annen relevant lovgivning

Vesterålskraft behandler personopplysninger for å oppfylle Vesterålskrafts lovpålagte oppgaver etter bl.a. personopplysningslov og offentlighetslov (sistnevnte gjelder Vesterålskraft Nett AS og Vesterålskraft AS). Vesterålskraft praktiserer meroffentlighet, det vil si at vi så langt det er mulig etterstreber at dokumenter skal være offentlige.

Vesterålskraft er tilsynsmyndighet, gjennom det lokale EI-tilsynet (DLE). Saksbehandlingen i DLE vil kunne innebære behandling av personopplysninger, iht. personopplysningsloven.

[Personopplysningsloven](#)

[Offentlighetsloven](#)

[Forskrift om det lokale elektrisitetstilsyn](#)

Dine rettigheter som kunde

Alle som ber om det, har rett på grunnleggende informasjon om behandlinger av personopplysninger i en virksomhet etter personopplysningslovens § 18, 1. ledd. Kunder som er registrert i et av Vesterålskrafts systemer har rett til innsyn i egne opplysninger. Krav fra *den registrerte* skal besvares senest innen 30 dager.

De mest sentrale rettighetene er:

Innsynsrett

Loven vil gi deg som privatperson rett til å kreve tilgang til personopplysninger om deg, og rett til å vite hvordan opplysningene brukes i selskapet etter at den er samlet inn. Selskapet på sin side plikter å levere ut en kopi av personopplysningene uten kostnad og i et elektronisk format dersom du ber om det. Dataene må være lesbare for den som ber om innsyn, man kan altså ikke levere fra seg rådata.

Retten til å bli slettet og glemt

Dersom du ikke er kunde, trekker samtykket eller ikke tilknyttet selskapet lengre, har du rett til å få informasjon og opplysninger som er knyttet til deg som person slettet.

Retten til å bli informert

All innsamling av personopplysninger skal informeres om før de samles inn. Privatpersoner må derfor godkjenne at de samles inn, et samtykke som skal gis aktivt og ikke være underforstått.

Retten til å korrigere informasjon

Det skal være med på å sikre at den enkelte kan oppdatere informasjonen dersom den er ufullstendig, feilaktig eller utdatert.

Retten til begrenset behandling

Privatpersoner har rett til å be om at opplysningene ikke brukes i databehandling. Opplysningene kan derfor fortsatt lagres men ikke brukes.

Retten til å protestere mot behandling

Det inkluderer direkte markedsføring. Det er ingen unntak for denne regelen, og all behandling må stanses straks denne forespørselen er mottatt. Denne rettigheten må alltid kommuniseres klart i begynnelsen av enhver kommunikasjon.

Det må gis samtykke

For å behandle personopplysninger må det foreligge et lovlig samtykke. Virksomheter kan derfor kun behandle eller benytte personopplysninger dersom det er gitt et frivillig, spesifikt, informert og utvetydig samtykke.

Retten til å bli informert/varslet dersom det har vært datainnbrudd som kan få konsekvenser for dine opplysninger

Du som privatperson har rett til å bli informert om dette innen 72 timer etter at innbruddet ble oppdaget. Det er strenge reaksjoner ved mislighold av denne plikten for selskaper/organisasjoner i en slik situasjon.

Oppbevaring og sletting

I henhold til personopplysningslovens § 28 skal opplysninger som ikke lenger er nødvendig ut fra det formål de er lagret for, slettes. Vesterålskraft lagrer personopplysninger om kunder i henhold til den enhver tid gjeldende lovgivning.

Kontaktinformasjon

Postadresse: Postboks 103, 8401 Sortland

Besøksadresse: Strandgata 47, 8400 Sortland

E-post: kundeservice@vesteralskraft.no

Telefon: 76 11 25 00/01, hverdager 08:30-15:15

Behandlingsansvarlige:

Vesterålskraft AS og Vesterålskraft Nett AS, adm.dir. Halvard S Pettersen

Vesterålskraft Strøm AS, daglig leder Stig Abelsen

Vesterålskraft Bredbånd AS, daglig leder Torbjørn Åsbakk

Vesterålskraft produksjon AS, daglig leder Karl Albrektsen

Kryssreferanser

Eksterne referanser