

Customer Confidentiality



MARCH 2019

Notice of Accessing, Collecting, Storing, Using, and Disclosing Energy Usage Information

CleanPowerSF, its employees, agents, contractors, and affiliates shall maintain the confidentiality of individual customers' names, service addresses, billing addresses, telephone numbers, email addresses, account numbers, and electricity consumption, except where reasonably necessary to conduct CleanPowerSF business or to provide services to customers as required by the California Public Utilities Commission (CPUC). Examples of reasonably necessary business purposes include but are not limited to when such disclosure is necessary to (a) comply with law, regulation, or court order; (b) collect unpaid bills; (c) resolve customer disputes or inquiries; (d) communicate about demand response, energy efficiency, energy management, and conservation programs, or (e) in situation of imminent threat to life or property.

CleanPowerSF shall not, under any circumstance, disclose customer information for third-party telemarketing, e-mail, or direct mail solicitation. Aggregated data that cannot be traced to specific customers may be released for program analysis, reporting, or management.

Customer data, including individual customer names, addresses, and electric energy usage data, is collected via PG&E's metering systems. CleanPowerSF may share customer data with contractors and vendors for purposes of providing CleanPowerSF services and/or CPUC approved programs. Contractors and vendors are required to agree to only use customer data for program operational purposes and protect it under the same standards as CleanPowerSF. CleanPowerSF maintains customer-specific energy usage and billing information for only as long as is reasonably necessary, typically not more than five years unless otherwise necessary by law or regulation.

The effective date of this policy is March 1, 2019. Notice of this policy will be provided annually to customers via an on-bill message directing customers to the most updated version on CleanPowerSF's website at www.CleanPowerSF.org. Any changes to this policy between notification periods will be communicated through CleanPowerSF's website. Previous versions of this policy can be requested via email at CleanPowerSF@sfwater.org.

Customers having any questions or concerns regarding the collection, storage, use, or distribution of customer information, or who wish to view, inquire about, or dispute any customer information held by CleanPowerSF or limit the collection, storage, use, or disclosure of such information, may contact our Public Relations Office by phone at (415) 554-3289 and ask for a CleanPowerSF representative, via email at CleanPowerSF@sfwater.org, or by mail at 525 Golden Gate Ave 7th Floor, San Francisco CA 94102. Limitations placed on customer information may affect CleanPowerSF's ability to provide service to the customer and may require coordination with PG&E.

ENERO DE 2016

Aviso sobre el acceso, recolección, almacenamiento, utilización y divulgación de información sobre uso de energía.

CleanPowerSF, sus empleados, agentes, contratistas y afiliados mantendrán la confidencialidad de los nombres, las direcciones de servicio, las direcciones de facturación, los números telefónicos, las direcciones de correo electrónico, los números de cuenta y el consumo eléctrico de los clientes individuales, excepto donde sea razonablemente necesario para realizar negocios de CleanPowerSF o para proveer servicios a los clientes según lo requiera la Comisión de Servicios Públicos de California (CPUC por sus siglas en inglés). Los ejemplos de propósitos de negocios razonablemente necesarios incluyen, a manera enunciativa y no limitativa, cuando dicha divulgación sea necesaria para (a) cumplir con una ley, reglamentación u orden del tribunal; (b) cobrar facturas no pagadas; (c) resolver reclamaciones o preguntas del cliente; (d) realizar comunicaciones sobre respuesta de demanda, eficacia de energía, administración de energía y programas de conservación o (e) en una situación de riesgo inminente a la vida o la propiedad.

CleanPowerSF no deberá, bajo ninguna circunstancia, divulgar información del cliente para tele mercadeo, promociones de ventas mediante correo electrónico ni directamente por correo por parte de terceros. Pueden divulgarse datos agregados que no puedan rastrearse a clientes específicos para análisis de programa, informes o administración.

A través de los sistema de medición de PG&E se recolectan datos sobre los clientes, incluyendo los nombres, direcciones y uso de energía eléctrica de clientes individuales. CleanPowerSF puede compartir datos de los clientes con contratistas y proveedores para propósitos de proporcionar servicios de CleanPowerSF y/o programas aprobados de CPUC. Se requiere que los contratistas y proveedores estén de acuerdo en utilizar los datos del cliente solamente para propósitos operativos del programa y protegerlos bajo los mismos estándares que CleanPowerSF. CleanPowerSF mantiene los datos específicos de uso de energía y facturación del cliente solamente por el lapso de tiempo que sea razonablemente necesario, típicamente no más de cinco años a menos que se necesite de otra manera por ley o reglamentación.

La fecha de entrada en vigor de esta política es el 1 de enero de 2016. Se proporcionará a los clientes una notificación de esta política en forma anual mediante un mensaje incluido en la facturación, dirigiendo a los clientes a encontrar la versión más actualizada en la página web de CleanPowerSF en **www.CleanPowerSF.org**. Cualquier cambio a esta política entre períodos de notificación será comunicado a través de la página web de CleanPowerSF. Las versiones previas de esta política pueden solicitarse por correo electrónico a **CleanPowerSF@swater.org**.

Los clientes que tengan cualquier pregunta o inquietud respecto de la recolección, almacenamiento, utilización o distribución de la información de los clientes, o que deseen ver, preguntar o reclamar cualquier información de los clientes que mantenga CleanPowerSF o limitar la recolección, utilización o divulgación de dicha información, pueden ponerse en contacto con nuestra Oficina de Relaciones Públicas por teléfono en el (415) 554-3289 y pedir hablar con un representante de CleanPowerSF, mediante correo electrónico a **CleanPowerSF@swater.org** o por correo postal a 525 Golden Gate Ave 7o piso, San Francisco CA 94102.

Pagiging Kompidensiyal ng Impormasyon Tungkol sa Kostumer



ENERO 2016

Abiso Tungkol sa Akses, Pagtitipon, Pagtatago, Pagkonsumo, at Pagsisiwalat ng Impormasyon Tungkol sa Paggamit ng Enerhiya.

Kailangang panatilihin kumpidensiyal ng CleanPowerSF, at ng mga empleyado, ahente, kontratista, at kasapi nito, ang mga pangalan, address ng serbisyo, address ng pagsingil, numero ng telepono, email address, numero ng account, at pagkonsumo sa koryente ng mga indibidwal na kostumer, maliban na lamang kung may makatuwirang pangangailangan sa negosyo ng CleanPowerSF, o upang magkaloob ng mga serbisyo sa kostumer kagaya ng itinatakda ng Komisyon sa mga Pamublikong Utilidad ng California (California Public Utilities Commission, CPUC). Kabilang sa mga halimbawa ng makatuwirang pangangailangan nang dahil sa negosyo ang pangangailangan sa gayong pagsisiwalat upang (a) sumunod sa batas, regulasyon, utos ng hukuman; (b) singilin ang hindi pa nababayaran mga bill; (lutasin ang mga hindi sinasang-ayunan ng kostumer o pagtatanong; (d) makipag-ugnayan tungkol sa pagtugon sa hinihingi, pagiging episyente sa enerhiya, pamamahala sa enerhiya, at mga programang pangkonserbasyon, o (e) sa kalagayan na may napipintong banta sa buhay o ari-arian,

Hindi dapat magsiwalat ang CleanPowerSF, anuman ang kondisyon nito, ng impormasyon tungkol sa kostumer para sa ikatlong-partidong pagbebenta sa telepono, e-mail, o direktang panghihingi ng pera sa pamamagitan ng koreo. Ang pangkalahatang datos kung saan hindi matutunton ang espesipikong kostumer ay puwedeng isiwalat para sa pagsusuri ng programa, pag-uulat, o pamamahala.

Tinitipon ang mga datos ng kostumer, kabilang na ang mga pangalan, address, at datos sa paggamit ng koryente ng indibidwal na kostumer, sa pamamagitan ng mga sistema ng metro ng PG&E. Puwedeng ibahagi ng CleanPowerSF ang mga datos ng kostumer sa mga kontratista at tagabenta para sa pagkaloob ng mga serbisyo ng CleanPowerSF at/o mga programang naaprubahan na ng CPUC. Itinatakda sa mga kontratista at tagabenta na sumang-ayon na gagamitin lamang ang mga datos ng kostumer para sa layunin ng pagpapatakbo ng programa at upang protektahan ito nang naaayon sa mga pamantayang katulad ng sa CleanPowerSF. Itinatago lamang ng CleanPowerSF ang espesipikong impormasyon ng kostumer tungkol sa paggamit ng enerhiya at pagsingil hanggang sa makatuwirang pangangailangan, na pangkaraniwang hindi hihigit sa limang taon, maliban na lamang kung hinihingi ng batas o regulasyon.

Ang petsa ng pagpapatupad ng patakarang ito ay Enero 1, 2016. Ipagkaloob ang abiso ukol sa patakarang ito taon-taon sa mga kostumer sa pamamagitan ng mensahe sa bill na naghahatid sa mga kostumer sa pinakabagong bersiyon ng website ng CleanPowerSF sa www.CleanPowerSF.org. Ihahatid ang anumang pagbabago sa patakarang ito sa pagitan ng mga panahon ng abiso sa pamamagitan ng website ng CleanPowerSF. Puwedeng hilingin ang mga naunang bersiyon ng patakarang ito sa pamamagitan ng email sa CleanPowerSF@sfwater.org.

Ang mga kostumer na may mga tanong o ikinababahala tungkol sa pagtitipon, pag-iimbak, paggamit, o pamamahagi ng impormasyon tungkol sa kostumer, o gustong tingnan, itanong, o tutulan ang anumang impormasyon na hawak ng CleanPowerSF, o limitahan ang pagtitipon, paggamit, o pagsisiwalat ng naturang impormasyon, ay puwedeng kontakin ang aming Opisina para sa Relasyon sa Publiko (Office of Public Relations) sa pamamagitan ng telepono sa (415) 554-3289 at hilingin ang kinatawan ng CleanPowerSF, sa pamamagitan ng email sa CleanPowerSF@sfwater.org, o sa pamamagitan ng koreo sa 525 Golden Gate Ave 7th Floor, San Francisco CA 94102.



2016年一月一日

估算, 收集, 儲存, 使用和公開能源使用資料通知

估算, 收集, 儲存, 使用和公開能源使用資料通知

除非是依據加州公用事業委員會(CPUC)規定為三藩市綠色電力計劃執行服務的合理需要, 三藩市綠色電力計劃(CleanPowerSF)員工、僱員、承包商、及附屬機構應對客戶姓名、服務地址、寄帳地址、電話號碼、電郵、帳號和用電量保密。合理需要的例子包括但不限於當此類公開是必要的 (a) 遵守法律、規定或法庭命令; (b) 收取未付之帳單; (c) 解決客戶爭議或查詢; d) 需求回應、能源效率、能源管理和節能計劃的溝通; 或 (e) 對生命或財產面臨威脅的情況。

三藩市綠色電力計劃不應在任何情況下, 向第三方提供客戶電話號碼、電郵或郵件資料供商業行銷。無法追溯到特定客戶的數據可用作計劃分析、報告或管理所需。

客戶資料包括姓名、地址和用電數據經PG&E電錶收集。三藩市綠色電力計劃可與承包商和供應商分享客戶數據, 以供三藩市綠色電力計劃提供服務及/或CPUC批准計劃。規定承包商和供應商只使用客戶的數據作計劃營運目的, 並使用與三藩市綠色電力計劃同樣的標準保護客戶資料。除非法律或規定另有需要, 三藩市綠色電力計劃保留客戶用電和帳單資料, 一般合理保持時間不會超過五年。

該政策生效日期2016年一月一日。將每年通過帳單, 指引客戶最新政策更新, 可上網www.CleanPowerSF.org查閱。在通知期間政策有任何改變, 將通過三藩市綠色電力計劃的網頁通知。可通過電郵CleanPowerSF@sfwater.org索取此政策舊版本。

客戶對收集, 儲存, 使用或客戶資料分享有任何問題或關切, 或想查看、查詢或不同意三藩市綠色電力計劃持有任何客戶資料, 或限制資料的收集、使用或公開, 可與我們公關部聯絡, 電話(415) 554-3289, 或與三藩市綠色電力計劃的代表交談, 或通過電郵CleanPowerSF@sfwater.org, 來信525 Golden Gate Ave 7th Floor, San Francisco CA 94102聯絡。