



EU ETS-gruppen

Energimyndigheten

Tel. 016 544 23 00, måndag och onsdag kl. 09.00–12.00

euets@energimyndigheten.se

Guide för uppdateringar av din användarprofil samt inloggningsproblem i unionsregistret och EU login

Introduktion

Den här guiden vänder sig till dig som redan har en användare i unionsregistret och som använder EU Login. Om du är ny användare ska du i stället använda vår *Guide för att bli ombud i unionsregistret* som du hittar på vår hjälpsida: [Hjälpmedel och guider](#).

Mer information

För att se fler användarmanualer eller titta på instruktionsvideor, gå till [unionsregistrets hjälpsida](#).

Om du inte skulle hitta svaret på din fråga i denna guide så kan du också kika på [EU Logins användarmanual](#). Den finns för närvarande bara tillgänglig på engelska.

Innehållsförteckning

| | |
|---|----|
| Introduktion..... | 1 |
| Mer information | 1 |
| Inloggningsmetoder (förklaringar)..... | 2 |
| Uppdateringar för användarprofil | 2 |
| 1. Glömt ditt lösenord | 2 |
| 2. Byte av e-postadress | 2 |
| 3. Byte av mobil (om du har kvar din gamla telefon)..... | 4 |
| 4. Byte av mobil (om du inte har kvar din gamla telefon)..... | 6 |
| Inloggningsproblem och felmeddelanden..... | 8 |
| 5. Kontrollera din användarprofil och telefon (på begäran av Energimyndigheten) | 8 |
| 6. Du ser inte dina konton i unionsregistret (du kan ha skapat två användare) | 9 |
| 7. Felmeddelande: Engångslösenord är ogiltigt..... | 10 |
| 8. Teknisk information från EU Login-appen | 12 |

Inloggningsmetoder (förklaringar)

Inloggning till **unionsregistret** kan endast ske med autentiseringsmetoden **EU Login App med QR koden**.

Inloggning till **EU Login** kan ske med olika inloggningsmetoder. För att göra ändringar i din profil (som flera exempel i denna guide kräver) så behöver du logga in med en stark autentisering (inte lösenord). Nedan har vi beskrivit lite om de olika inloggningsmetoderna:

Betrodd plattform eller säkerhetsnyckel: Se vår *Guide för att lägga till en andra autentiseringsmetod till EU Login* som du hittar på vår hjälpsida: [Hjälpmedel och guider](#).

EU Login App med PIN-koden: Du använder din fyrsiffriga PIN-kod för att autentisera dig.

EU Login App med QR-koden: Du får ett genererad engångslösenord via appen genom att skanna en QR-kod

Lösenord: Denna inloggningsmetod kan användas vid din första inloggning när du skapar din profil i EU login samt om du har fått problem med inloggning. Du kan då logga in med lösenordet för att endast klicka dig vidare till **STOP/Panic** knappen för att ta bort dina enheter och lägga upp på nytt. Du kan inte se din sida för **Mitt konto** vid denna inloggning.

Uppdateringar för användarprofil

1. Glömt ditt lösenord

Om du har glömt lösenordet till EU Login så behöver du återställa det.

På din dator går du till [EU Logins webbsida](#).

Klicka på knappen **Glömt lösenordet?** Om knappen av någon anledning inte skulle dyka upp för dig, skicka ett mejl till euets@energimyndigheten.se.

Där beställer du ett nytt lösenord och vidare instruktioner skickas till din e-postadress.





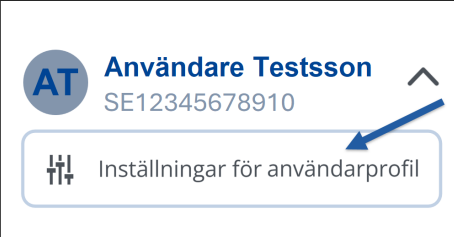
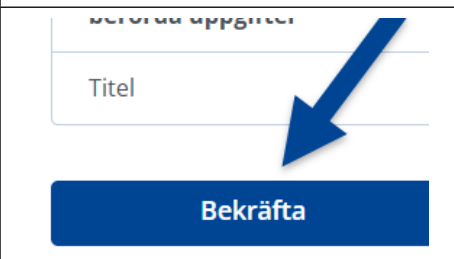

2. Byte av e-postadress

Det här avsnittet beskriver hur du ändrar din e-postadress i:

Inloggningsverktyget EU Login: När du har uppdaterat din e-postadress i EU Login så kommer du att kunna logga in i unionsregistret med din nya e-postadress. Om du i framtiden behöver återställa ditt lösenord så kommer den e-postadress som du har angivit i EU Login att användas.

Unionsregistret: I registret har du en e-postadress angiven på din användarprofil. Energimyndigheten använder denna för att göra viktiga utskick och för att kunna kontakta dig vid behov. Enligt registerförordningen behöver alla användare se till att kontaktuppgifter hålls uppdaterade.

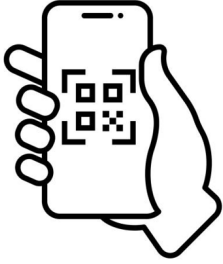

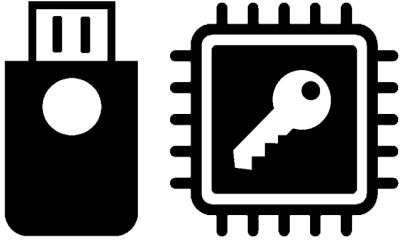



| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|---|
| 2.1 | På din dator, gå till EU Logins webbsida . Logga in med autentiseringsmetoden EU Login App med QR-koden , alternativt en annan stark autentiseringsmetod (<i>inte lösenord</i>). |  |

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|---|--|
| 2.2 | Via kugghjulet uppe till höger efter inloggning, välj Mitt konto (My account). |  |
| 2.3 | Välj Konfigurera mitt konto (Configure my account). Skriv in din nya e-postadress och andra preferenser och klicka sedan på Skicka för att bekräfta. |  |
| 2.4 | EU Login meddelar dig att ett mejl har skickats till din nya e-postadress där du behöver bekräfta bytet. Öppna mejlet och klicka på länken för att bekräfta igen. Du kan nu använda din nya e-postadress för EU Login. Nästa steg är att byta e-postadress i unionsregistret. Kontakta oss om du får ett felmeddelande vid bytet. |  |
| 2.5 | Gå till unionsregistret och logga in med din <u>nya</u> e-postadress. Kontrollera så att det är din nya e-postadress som är angiven på inloggningssidan. Välj annars Logga in med annan mejladress? |  |
| 2.6 | Väl inloggad i unionsregistret, klicka på pilen till höger om ditt namn i det övre högra hörnet och välj Inställningar för användarprofil . Utför bytet och eventuella andra ändringar och fortsätt sedan genom att klicka på Skicka . |  |
| 2.7 | En sammanfattning av dina ändringar visas nu på skärmen. <ul style="list-style-type: none"> Om dina uppgifter stämmer: Klicka på knappen Bekräfta för att bekräfta din begäran. Om dina uppgifter <i>inte</i> stämmer: Klicka på krysset uppe till höger för att återgå till föregående sida. |  |
| 2.8 | Systemet indikerar att din uppdatering har skickats till den nationella administratören (Energimyndigheten) för godkännande. Ändringarna tillämpas först när den nationella administratören har godkänt uppgiften. Klicka på Fortsätt för att stänga fönstret. När den nationella administratören har godkänt uppgiften så har du bytt e-postadress. |  |

3. Byte av mobil (om du har kvar din gamla telefon)

Har du kvar din gamla mobiltelefon med EU Login appen, så kan du logga in på ditt EU Login konto och då ta bort den gamla mobilen och lägga till den nya. Därefter kan du logga in med den nya telefonen i unionsregistret.


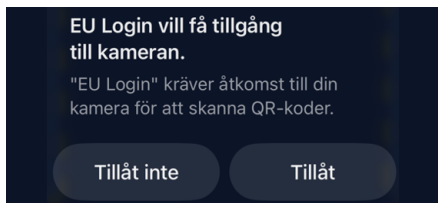

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|--|
| 3.1 | <p><u>På din nya mobiltelefon</u></p> <p>Ladda ned appen EU Login till den nya mobiltelefonen. Appen laddas ned från Google Play Store (Android) eller App Store (iPhone). Starta appen.</p> <p><i>Användning av en låsfunktion på din telefon (PIN-kod, låsmönster eller biometrisk kod) är ett villkor för att kunna använda appen.</i></p> <p>Första gången som du använder appen så kan du få förfrågningar om notiser ska kunna skickas till dig, samt om appen får använda kameran. Välj Tillåt och OK.</p> <p>Detta är nödvändigt för att kunna använda appen.</p> |  |
| 3.2 | <p><u>På datorn:</u></p> <p>Innan du går vidare med appen behöver du koppla din nya telefon till ditt EU Login-konto.</p> <p>Logga in på EU Login på webben på datorn.</p> <p>Använd din gamla mobiltelefon för att logga in med autentiseringsmetoden EU Login App med QR-koden.</p> <p>Håll musen över ditt namn vid kugghjulet och välj Mitt konto.</p> <p>Välj därefter Hantera mina mobila enheter och sedan Ta bort en mobil enhet. Bekräfta borttaget genom att klicka på Skicka.</p> <p>Välj nu knappen Lägg till en mobil enhet.</p> <p>Ange ett namn för din mobila enhet (till exempel <i>Eriks mobil</i>), välj en fyrsiffrig PIN-kod och tryck sedan på Skicka.</p> <p>Du får nu upp en QR-kod på skärmen som du behöver skanna med mobilappen på den nya telefonen.</p> |  |
| 3.3 | <p><u>På din nya telefon</u></p> <p>Välj Registrera min enhet i mobilappen. Välj sedan Fortsätt.</p> |  |

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|--|
| 3.4 | <p>Använd sedan kameran för att skanna QR-koden som du fick upp på datorn.</p> <p><i>Om appen i detta steg begär åtkomst till kameran så behöver du godkänna detta.</i></p> <p>Fortsätt att följa de efterfrågade instruktionerna tills ett bekräftelsemeddelande visas på skärmen.</p> <p><u>Om du stöter på problem i detta steg:</u></p> <p><i>Om appen bara står och snurrar, prova följande:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kontrollera om du har fått en begäran från appen i telefonens rullgardin.</i> • <i>Undersök om notiser är avaktiverade för din telefon (eller appen).</i> • <i>Gör en ominstallation av appen.</i> |   |
| 3.5 | <p>Din nya telefon är nu registrerad för inloggning med EU Logins mobilapp!</p> <p>Tips! <i>Lägg till en andra autentiseringsmetod till EU Login. Den används om du skulle bli av med appens nuvarande konfiguration (exempelvis vid en ominstallation eller vid byte av telefon). Se gärna guiden för att lägga till en andra autentiseringsmetod på vår hjälpsida: Hjälpmedel och guider.</i></p> |  |
| 3.6 | <p><u>På datorn:</u></p> <p>Logga in i unionsregistret med autentiseringsmetoden: EU Login App med QR-koden (EU Login Mobile App QR Code).</p> <p>Du kan få ett meddelande om att din enhet inte matchar den som tidigare varit registrerad. Tryck då på Slutför valideringen (Complete Validation) eller Byt enhet (Change Device).</p> <p>En uppgift kommer då skapas som den nationella administratören (Energimyndigheten) behöver godkänna i unionsregistret. Efter det kan vi skicka ut en ny behörighetsnyckel till dig.</p> <p>Mejla oss på euets@energimyndigheten.se och berätta att det finns en väntande uppgift.</p> | <p>Logga in med en annan mejladress?</p> <p>Autentiseringsmetod</p> <div data-bbox="1018 1400 1441 1534"> <p> EU Login App med QR-koden</p> <p> Generera ett engångslösenord med EU Logins mobilapp.</p> </div> <p>Logga in</p>  |

4. Byte av mobil (om du inte har kvar din gamla telefon)

Om du har lagt till en andra autentiseringsmetod (betrodd plattform (TPM) eller en säkerhetsnyckel så kan du använda denna autentiseringsmetod för att logga in på [EU Login på webben](#). Väl inloggad, håll musen över kugghjulet vid ditt namn och välj **Mitt konto** och därefter **Hantera mina mobila enheter**. Där kan du lägga upp din nya telefon och ta bort din gamla.

Har du däremot inte lagt till en andra autentiseringsmetod, följ nedanstående instruktion:

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|---|
| 4.1 | <p>Ladda ned appen EU Login till din nya mobiltelefon. Appen laddas ned från Google Play Store (Android) eller App Store (iPhone). Starta appen.</p> <p><i>Användning av en låsfunktion på din telefon (PIN-kod, låsmönster eller biometrisk kod) är ett villkor för att kunna använda appen.</i></p> |  |
| 4.2 | <p>Första gången som du använder appen så kan du få förfrågningar om notiser ska kunna skickas till dig, samt om appen får använda kameran. Välj Tillåt och OK.</p> <p>Detta är nödvändigt för att kunna använda appen.</p> |  |
| 4.3 | <p><u>På datorn:</u></p> <p>Innan du går vidare med appen behöver du koppla din nya telefon till ditt EU Login-konto.</p> <p>Logga in på EU Login på webben.</p> <p>Välj autentiseringsmetod Lösenord och logga in med den e-post och det lösenord som du har registrerat. Om alternativet Lösenord inte dyker upp för dig, mejla euets@energimyndigheten.se.</p> <p>Håll muspekaren över ditt namn och välj Mitt konto.</p> <p>Tryck på Ta bort alla mina enheter och min e-legitimation (Panic)-knappen.</p> <p>Det är en stor röd ikon med texten STOP.</p> <p>Denna knapp återställer din användare.</p> <p>Välj därefter Hantera mina mobila enheter och sedan Lägg till en mobil enhet.</p> <p>Ange ett namn för din mobila enhet (till exempel <i>Eriks mobil</i>), välj en fyrsiffrig PIN-kod och tryck sedan på Skicka.</p> <p>Du får nu upp en QR-kod på skärmen som du behöver skanna med mobilappen.</p> |  |

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|---|
| 4.4 | <p><u>På telefonen (EU Login-appen):</u></p> <p>Öppna appen och välj Registrera min enhet. Välj sedan Fortsätt.</p> <p>Använd sedan kameran för att skanna QR-koden som du fick upp på datorn.</p> <p><i>Om appen i detta steg begär åtkomst till kameran så behöver du godkänna detta.</i></p> <p>Fortsätt att följa de efterfrågade instruktionerna tills ett bekräftelsemeddelande visas på skärmen.</p> <p><u>Om du stöter på problem i detta steg:</u></p> <p><i>Om appen bara står och snurrar, prova följande:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kontrollera om du har fått en begäran från appen i telefonens rullgardin.</i> • <i>Undersök om notiser är avaktiverade för din telefon (eller appen).</i> • <i>Gör en ominstallation av appen.</i> |   |
| 4.5 | <p><u>På datorn:</u></p> <p>Logga in i unionsregistret med autentiseringsmetoden: EU Login App med QR-koden (EU Login Mobile App QR Code).</p> <p>Du kan få ett meddelande om att din enhet inte matchar den som tidigare varit registrerad. Tryck då på Slutför valideringen (Complete Validation) eller Byt enhet (Change Device).</p> <p>En uppgift kommer då skapas som den nationella administratören (Energimyndigheten) behöver godkänna i unionsregistret. Efter det kan vi skicka ut en ny behörighetsnyckel till dig.</p> <p>Mejla oss på euets@energimyndigheten.se och berätta att det finns en väntande uppgift.</p> <p>Lägg gärna till en andra autentiseringsmetod till EU Login (betrodd plattform eller säkerhetsnyckel). En sådan fungerar som en lösning på liknande problem i framtiden. Du hittar en guide på vår hjälpsida: Hjälpmedel och guider. Detta steg kan du också hoppa över i detta läge och göra senare.</p> |  |

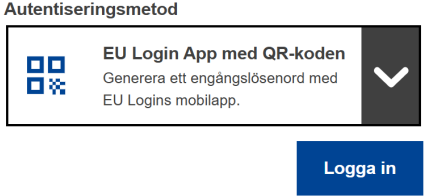


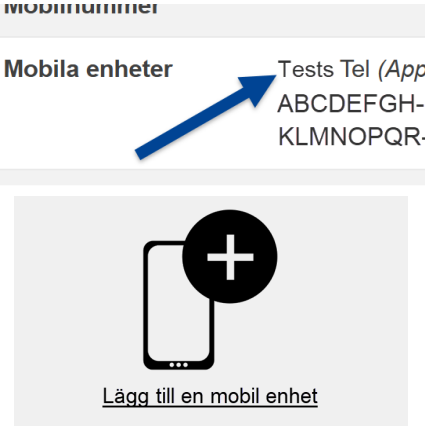
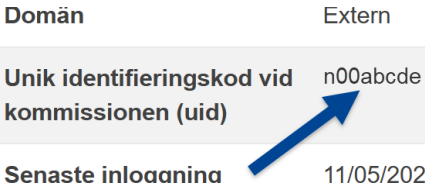
Inloggningsproblem och felmeddelanden

Om du inte hittar svaret på din fråga och du har fått ett felmeddelande (error) i EU Login-appen så kan du titta efter på felkoden på [EU Login-portalen](#). Sidan finns bara tillgänglig på engelska.

5. Kontrollera din användarprofil och telefon (på begäran av Energimyndigheten)

För att kontrollera vilken användarprofil och vilken telefon du har kopplad till din användare i EU login så behöver du komma åt sidan **Mitt konto** (My Account) på [EU Logins hemsida](#).

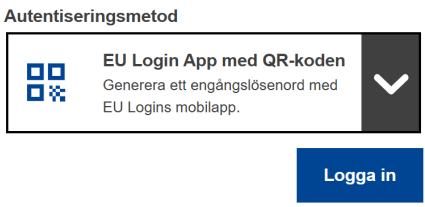



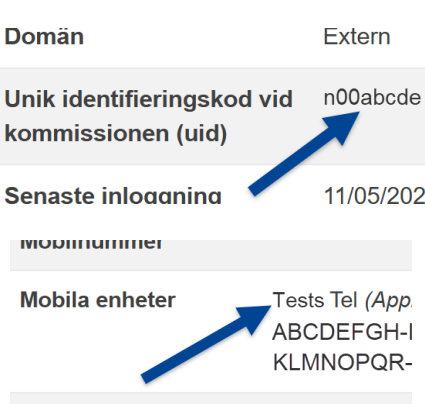
Tyvärr kommer du bara åt sidan **Mitt konto** med en starkare autentisering än med lösenord.

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|---|---|
| 5.1 | <p>På datorn:</p> <p>På din dator går du till EU Logins webbsida.</p> <p>Logga in med autentiseringsmetoden EU Login App med QR-koden, alternativt en annan stark autentiseringsmetod (<i>inte</i> lösenord).</p> |  |
| 5.2 | <p>Gå till kugghjulet uppe till höger bredvid ditt namn och välj Mitt konto (My Account).</p> <p>Därefter, välj Uppgifter om mitt konto (My account details).</p> |  |
| 5.3 | <p>Kontrollera vad som står vid Unik identifieringskod vid kommissionen (uid).</p> |  |
| 5.4 | <p>Kontrollera om du har en telefon upplagd på din profil. Detta gör du genom att titta bredvid Mobila enheter. Om det finns något där, till exempel <i>Eriks telefon</i>, så har du en telefon kopplad till din profil.</p> <p>Om du inte har någon telefon upplagd på/kopplad till din EU Login-profil så behöver du lägga till en mobil enhet i EU Login-appen. Detta gör du genom att hålla muspekaren över kugghjulet vid ditt namn, tryck på Mitt konto, sedan Hantera mina mobila enheter och därefter Lägg till en mobil enhet.</p> |  |
| 5.5 | <p>Skriv ned eller ta en skärmdump på din unika identifieringskod vid kommissionen (UID) och ditt användarnamn och skicka detta till euets@energimyndigheten.se för att kontrollera att du har samma användarprofil i unionsregistret.</p> |  |

6. Du ser inte dina konton i unionsregistret (du kan ha skapat två användare)

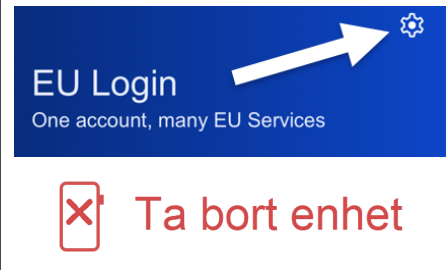
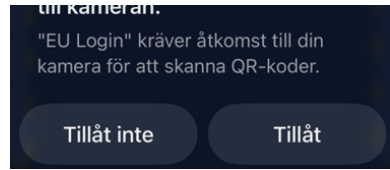
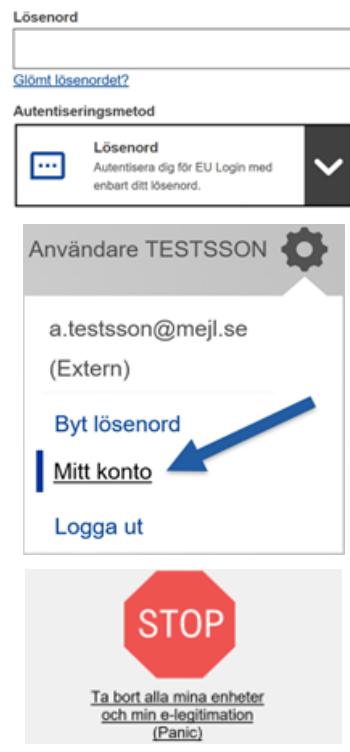
När du loggar in i unionsregistret så hittar du inte dina konton. Detta beror troligen på att du har skapat dig en ny användare i EU login som inte överensstämmer med din användarprofil i unionsregistret.


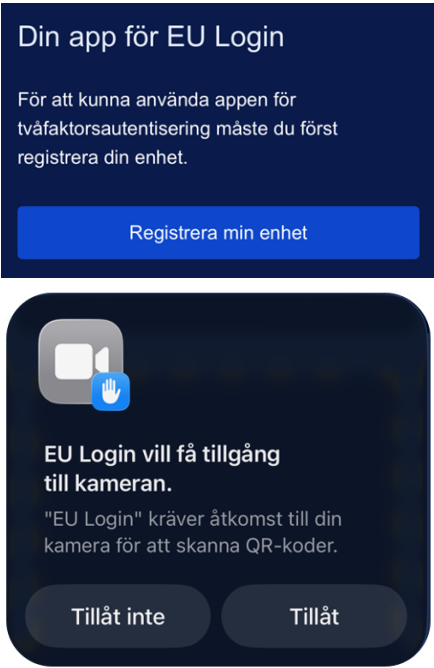
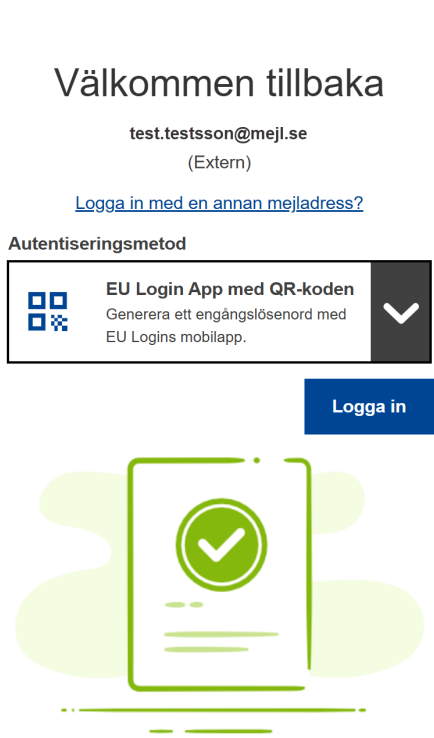
Du behöver då meddela dina användaruppgifter i EU login till Energimyndigheten så att de kan koppla om din nya inloggning i EU login till din användarprofil i registret.

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|---|---|
| 6.1 | <p>På datorn:</p> <p>På din dator går du till EU Logins webbsida.</p> <p>Logga in med autentiseringsmetoden EU Login App med QR-koden, alternativt en annan stark autentiseringsmetod (<i>inte lösenord</i>).</p> |  |
| 6.2 | <p>Gå till kugghjulet uppe till höger bredvid ditt namn och välj Mitt konto (My Account).</p> <p>Därefter, välj Uppgifter om mitt konto (My Account Details).</p> |  |
| 6.3 | <p>Kontrollera vad som står vid Unik identifieringskod vid kommissionen (UID).</p> |  |
| 6.4 | <p>Kontrollera om du har en telefon upplagd på din profil. Detta gör du genom att titta bredvid Mobila enheter. Om det finns något där, till exempel <i>Eriks telefon</i>, då har du en telefon kopplad till din profil. Ge denna information till Energimyndigheten i mejlet du skickar i nästa steg.</p> |  |
| 6.5 | <p>Skriv ned eller ta en skärmdump på din unika identifieringskod vid kommissionen (UID) och ditt användarnamn och skicka detta till euets@energimyndigheten.se.</p> <p>Mejlet bör alltså innehålla:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Din unika identifieringskod vid kommissionen (UID)2) Ditt användarnamn3) Huruvida du har en telefon upplagd vid Mobila enheter |  |

7. Felmeddelande: Engångslösenord är ogiltigt




Om du får detta felmeddelande vid signering av en transaktion i unionsregistret så behöver du återställa EU Logins mobilapp. Felet uppstår vanligtvis för att du har en äldre version av EU Login-appen. Följ nedanstående instruktion för att återställa appen:

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|---|
| 7.1 | <p><u>I mobilappen:</u></p> <p>Du behöver återställa EU Logins mobilapp. Gå till Inställningar i mobilappen.</p> <p>Tryck på kugghjulet och välj Ta bort enhet.</p> <p>Radera sedan mobilappen EU Login från din telefon.</p> |  |
| 7.2 | <p>Ladda ned appen EU Login igen. Appen laddas ned från Google Play Store (Android) eller App Store (iPhone). Starta appen.</p> <p><i>Användning av en låsfunktion på din telefon (PIN-kod, låsmönster eller biometrisk kod) är ett villkor för att kunna använda appen.</i></p> |  |
| 7.3 | <p>Du kan få förfrågningar om notiser ska kunna skickas till dig, samt om appen får använda kameran. Välj Tillåt och OK.</p> <p>Detta är nödvändigt för att kunna använda appen.</p> |  |
| 7.4 | <p><u>På datorn:</u></p> <p>Innan du går vidare med appen behöver du koppla din nya telefon till ditt EU Login-konto.</p> <p>Logga in på EU Login på webben.</p> <p>Välj autentiseringsmetod Lösenord och logga in med den e-post och det lösenord som du har registrerat. Om alternativet Lösenord inte dyker upp för dig, mejla euets@energimyndigheten.se.</p> <p>Håll muspekaren över ditt namn och välj Mitt konto.</p> <p>Tryck på Ta bort alla mina enheter och min e-legitimation (Panic)-knappen.</p> <p>Det är en stor röd ikon med texten STOP.</p> <p>Denna knapp återställer din användare.</p> <p>Välj därefter Hantera mina mobila enheter och sedan Lägg till en mobil enhet.</p> |  |

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|-------------------|--|---|
| | <p>Ange ett namn för din mobila enhet (till exempel <i>Eriks mobil</i>), välj en fyrsiffrig PIN-kod och tryck sedan på Skicka.</p> <p>Du får nu upp en QR-kod på skärmen som du behöver skanna med mobilappen.</p> |  |
| <p>7.5</p> | <p><u>På telefonen (EU Login-appen):</u></p> <p>Öppna appen och välj Registrera min enhet. Välj sedan Fortsätt.</p> <p>Använd sedan kameran för att skanna QR-koden som du fick upp på datorn.</p> <p><i>Om appen i detta steg begär åtkomst till kameran så behöver du godkänna detta.</i></p> <p>Fortsätt att följa de efterfrågade instruktionerna tills ett bekräftelsemeddelande visas på skärmen.</p> <p><u>Om du stöter på problem i detta steg:</u></p> <p><i>Om appen bara står och snurrar, prova följande:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Kontrollera om du har fått en begäran från appen</i> • <i>Undersök om notiser är på för din telefon/appen</i> • <i>Gör en ominstallation av appen.</i> |  |
| <p>7.6</p> | <p>Logga in i unionsregistret med QR-kod (EU Login App med QR-koden). Länk till unionsregistret hittar du här: Unionsregistret.</p> <p>Meddela oss när du gjort detta via vår mejladress: euets@energimyndigheten.se. Det kommer att genereras en ny behörighetsnyckel för dig då din användare återställts. Du behöver knappa in den innan du kommer åt dina konton i registret.</p> <p>Efter att uppgiften har godkänts av den nationella administratören (Energimyndigheten) ska du sedan kunna signera transaktionen/processen som vanligt.</p> <p>Lägg gärna till en andra autentiseringsmetod till EU Login (betrodd plattform (TPM) eller säkerhetsnyckel). En sådan fungerar som en lösning på liknande problem i framtiden. Du hittar mer information i vår <i>Guide för att lägga till en andra autentiseringsmetod till EU Login</i> på EU ETS-gruppens hjälpsida: Hjälpmedel och guider. Detta steg kan du också hoppa över i detta läge och göra senare.</p> |  |

8. Teknisk information från EU Login-appen

Du har fått en uppmaning från Energimyndigheten att du behöver skicka teknisk information från mobilappen EU Login.

| Steg | Åtgärd | Gränssnitt |
|------|--|---|
| 8.1 | <p><u>I mobilappen:</u></p> <p>Öppna mobilappen EU Login och tryck på kugghjulet i det högra hörnet. Du kommer då till sidan Inställningar.</p> |  |
| 8.2 | Välj alternativet Behöver du hjälp? |  |
| 8.3 | <p>Välj därefter Skicka teknisk info. I nästa steg, tryck på knappen Till och skriv in Energimyndighetens e-postadress euets@energimyndigheten.se för att skicka den tekniska infon till EU ETS-gruppen.</p> |  |