



BRØNDERSLEV FORSYNING

Notat

Dato: 7. marts 2018 / 12. november 2019
Doknr.: D19-96770
Kontakt: Thorkil Bartholdy Neergaard
Mail: tbn@bronderslevforsyning.dk
Lokaltf.: +45 96 45 29 20
Mobilnr.: +45 29 29 73 42

| | |
|----------|--|
| Sagsnavn | Persondata |
| Emne | Håndtering af persondata ved Brønderslev Forsyning A/S |
| Vedlagt | |
| Kopi til | Hjemmesiden |

Vedtaget af bestyrelsen for Brønderslev Forsyning A/S den 6. marts 2018.

Enkelte redaktionelle tilføjelser er gjort 7. marts 2018 af Forsyningen.

Afsnit vedr. CPR-nummer er skærpet 12. nov. 2019.

1. Til forbrugerne

For at kunne levere forsyning af drikkevand, fjernvarme samt bortledning af spildevand eller tømning af spildevandstanke er der vigtige personoplysninger, vi har behov for at opbevare og behandle. Vores persondatapolitik er ment som en hjælp til at forstå, hvilke data vi indsamler, hvorfor vi indsamler dem, og hvad vi anvender dem til. Dette er vigtige oplysninger, så vi håber, at du vil tage dig tid til at læse dem.

Forsyningen har gennemført et omfattende kortlægningsarbejde og foretaget en grundig risikovurdering af alle identificerede, potentielle årsager til, at persondata utilsigtet misbruges, jf. bestemmelserne herom i EU's persondataforordning. Forsyningen har på særlige områder opnået accept af vores databehandling fra det danske Datatilsyn.

Skulle du have spørgsmål, eller ønsker du yderligere information, er du velkommen til at henvende dig til vores administration.

Kontaktoplysning:

Stabskoordinator Lene K. Andersen, lka@bronderslevforsyning.dk, tlf. 98 80 15 89.

Dataansvarlig:

Brønderslev Forsyning A/S med tilhørende datterselskaber.

2. Vores behandling af dine personoplysninger

Vi behandler personoplysninger, som du selv - eller en anden af dig betroet tredjepart, eksempelvis ejendoms-mægler, advokat, revisor eller udlejer - har udleveret til os i forbindelse med din tilknytning af services fra Brønderslev Forsyning. Endvidere behandler vi løbende oplysninger om forbrug af drikkevand og fjernvarme indhentet via fjernaflæste målere samt administrerer en tømningsordning for spildevandstanke i ikke-kloake-rede områder. Afregnet forbrug af drikkevand indgår som enhedsbetaling (m³) for afregning af spillevandsaf-ledning.

Disse personoplysninger opbevarer og behandler vi for at kunne leve op til vores kontraktlige forpligtelser overfor dig i forbindelse med afregning af forbrug, opgørelse af restancer, inddrivelse af eventuel gæld samt vores forpligtelser i forbindelse med sektorlovgivningen indenfor vores forsyningsområder vand, spildevand og varme.

Uden disse oplysninger vil vi ikke kunne levere vores ydelser.

Typisk drejer det sig om disse personoplysninger:

- Navn, adresse, telefon, e-mail
- Målnumre, forbrugernummer (kundenummer)
- Forbrugsdata, der kan henføres til en person / en husstand

Særligt vedr. opbevaring af CPR-nummer: Forsyningen opbevarer og behandler kun CPR-nummer, såfremt CPR-nummeret er blevet oplyst til Forsyningen i forbindelse med en restancesag, hvortil der findes lovhjemmel for at kunne indhente CPR-nr.

Energistyrelsen har vurderet, at indsamling og behandling af målerdata ved hyppigere og intelligent fjernaflæsning kan foretages med hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e og f under forudsætning af, at de grundlæggende behandlingsprincipper i databeskyttelsesforordningens artikel 5 overholdes. Dermed vil hyppigere aflæsning af målerdata ikke behøve samtykke fra forbrugeren. Data anvendes til bl.a. drifts-optimering (eksempelvis overvågning af lækager), øget forsyningsikkerhed, præcis aflæsning m.v.

Persondatareglerne kræver ikke, at der er tale om et skriftligt samtykke. Forsyningen skal som dataansvarlig dog i givet fald kunne redegøre for, at der er givet samtykke, men i og med at der er oprettet et kundeforhold, anses det for givet, at vi opbevarer basale oplysninger som navn, adresse, telefonnummer og forbrugsdata mv. Et samtykke kan til enhver tid trækkes tilbage. Herefter må vi ikke længere behandle oplysninger på grundlag af samtykket, men i nogle tilfælde kan der så alligevel være et andet lovligt behandlingsgrundlag end samtykke, f.eks. i forbindelse med inddrivelse af restancer.

Vi vil sørge for, at det er lige så let at trække samtykket tilbage, som det er at give det.

3. Tidsfrister for sletning/opbevaring

Vi stræber efter at slette (eller anonymisere) personoplysninger, så snart de ikke har nogen relevans. Dog opbevarer vi dem altid i minimum 5 år af hensyn til bogføringsloven. Ofte opbevarer vi forbrugs- og anlægsoplysninger længere af hensyn til statistiske og driftsmæssige formål, eksempelvis i forbindelse med ejerskifte, ved renoveringsopgaver, driftsforstyrrelser, brud og læk, reklamationer.

Kundeoplysninger slettes i forbrugsafregningssystemet efter 5 år uden aktivitet på kundeforholdet.

4. Dine rettigheder efter persondataforordningen

I forbindelse med vores behandling af dine personoplysninger har du adskillige rettigheder:

- Retten til at modtage oplysning om hvordan vi behandler dine personoplysninger (oplysningspligt).
- Retten til at få indsigt i dine personoplysninger.
- Retten til at få urigtige personoplysninger rettet.
- Retten til at få dine personoplysninger slettet. *)
- Retten til at gøre indsigelse mod at dine personoplysninger anvendes til direkte markedsføring.
- Retten til at gøre indsigelse mod automatiske, individuelle afgørelser, herunder profilering.
- Retten til at flytte dine personoplysninger (dataportabilitet).

*) Du kan ikke i praksis få alle dine oplysninger slettet uden at også leveringsforholdet ophører. Vi vil for eksempel altid have brug for at kunne måle dit forbrug og sende en regning.

Alle ovenstående rettigheder håndteres manuelt ved henvendelse til vores persondataansvarlige.

Vi kan afvise anmodninger, der er urimeligt gentagende, kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben (f.eks. at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentligt), påvirker beskyttelsen af andres personlige oplysninger, eller noget som vil være ekstremt upraktisk (f.eks. anmodninger om oplysninger, der findes som sikkerhedskopier).

Hvis vi kan rette oplysninger, gør vi naturligvis dette gratis, med mindre det kræver en uforholdsmæssig stor indsats. Vi bestræber os på omhyggeligt og med rettidig omhu at vedligeholde vores tjenester og interne systemer på en måde, der beskytter oplysninger fra fejlagtig eller skadelig ødelæggelse. Når vi sletter dine personoplysninger fra vores tjenester, er det derfor muligt, at vi ikke altid kan slette tilhørende kopier fra vores arkivservere med det samme, og det er ikke sikkert, at oplysningerne fjernes fra vores sikkerhedskopisystemer.

Du har til hver en tid retten til at klage til Datatilsynet (<https://www.datatilsynet.dk/borger/klage-til-datatilsynet/>).

5. Oplysninger, som vi videregiver

Vi videregiver ikke personlige oplysninger til virksomheder, organisationer og enkeltpersoner uden for Forsyningen. Undtagelsen er i disse tilfælde:

- **Med dit samtykke**
Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for forsyningen, hvis vi har dit samtykke. Vi kræver aktivt tilvalg af videregivelse af alle personoplysninger.
- **Til ekstern databehandling**
Vi videregiver personlige oplysninger til vores samarbejdspartnere eller andre betroede virksomheder eller personer, der behandler dem for os. Deres behandling er baseret på vores instrukser og i overensstemmelse med vores privatlivspolitik og andre gældende tiltag til fortrolighed og sikkerhed, eksempelvis vores databehandleraftale.

- **Af juridiske årsager**

Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for Forsyningen, hvis vi i god tro mener, at adgang, brug, bevarelse eller offentliggørelse af oplysningerne er nødvendig for at:

- Overholde gældende love, bestemmelser, sagsanlæg eller retsgyldige anmodninger fra offentlige myndigheder
- Håndhæve gældende servicevilkår, herunder undersøgelse af potentielle overtrædelser
- Registrere, forhindre eller på anden måde beskytte mod problemer med bedrageri, sikkerhed eller tekniske problemer
- Holde Forsyningen fri fra skade, vores medlemmer eller offentlighedens rettigheder, ejendom eller sikkerhed, sådan som det kræves eller tillades i henhold til lovgivningen.
- Sikre adgang til vores installationer i din ejendom/lejlighed, hvor vi har lovhjemmel hertil

Vi kan dele oplysninger, der ikke identificerer personer, med offentligheden og vores partnere. Vi kan f.eks. dele oplysninger med offentligheden for at vise generelle tendenser om, hvordan vores forbrugeres forbrug fordeler sig samt i forbindelse med dataanalyse, forskning og undervisningsformål mv.

6. Informationssikkerhed

Vi arbejder seriøst og professionelt for at beskytte Forsyningen og vores forbrugere mod uautoriseret adgang, ændring, offentliggørelse, tyveri eller ødelæggelse af personoplysninger, som vi lagrer.

Vi har implementeret følgende organisatoriske og tekniske sikkerhedsforanstaltninger generelt på Forsyningen:

- Antivirus på alle it-systemer, der behandler personoplysninger
- Backup af alle it-systemer, der behandler personoplysninger
- Opdeling af IT-system i adskilte netværks-sektioner
- Generel rolle/brugerstyring implementeret på alle IT-systemer og brugerstationer
- Anvendelse af overordnet "Workspace Composing" for alle ansatte
- Anvendelse af branchetypiske it-systemer til behandlingsaktiviteterne
- Adgangsbegrænsning til personoplysninger, så der kun gives adgang, hvor det er nødvendigt
- Databehandleraftaler med betroede leverandører, der behandler personoplysninger på Forsyningens vegne.
- Tavshedserklæringer med personale og eksterne konsulenter m.fl., der har behov for at behandle personoplysninger
- Vejledning i sikker behandling af personoplysninger og informationsaktiver for personale med adgang til informationssystemer
- Gennemførelse af ovenstående risikovurdering og dokumentation af alle systemer, der behandler personoplysninger. Det for at sikre et oplyst grundlag for sikkerhedsniveauet for persondatabehandlingen i Forsyningen
- Årlig gennemgang af risikovurderinger og procedurer vedr. persondatasikkerhed

7. Overholdelse og samarbejde med tilsynsmyndigheder

Vi gennemgår regelmæssigt, at vi overholder vores egen persondatapolitik. Vi overholder også adskillige selvregulerende sikkerhedspolitikker. Når vi modtager formelle skriftlige klager, kontakter vi afsenderen for at følge op på klagen. Vi samarbejder med de relevante lovgivende myndigheder, f.eks. Datatilsynet, om at løse klager om overførsel af personlige data, som vi ikke kan løse direkte med vores brugere.

8. Ændringer

Vores privatlivspolitik kan ændres fra tid til anden. Vi begrænser ikke dine rettigheder i henhold til denne privatlivspolitik uden dit udtrykkelige samtykke. Eventuelle ændringer af denne privatlivspolitik angives på Forsyningens hjemmeside, og hvis der sker væsentlige ændringer, vil vi gøre opmærksom på dem på en mere iøjnefaldende måde via f.eks. Facebook, aviser, e-mail el. andet.

Revisionshistorik:

| Version | Bemærkning | Dato | Redigeret af | Kontrolleret af |
|---------|---------------|-------------|--------------|-----------------|
| 0.1 | 1. udkast | 17.11. 2017 | TBN | |
| 0.2 | 2. udkast | 23.02 2018 | TBN | LKA |
| 1.0 | Final edition | 07.03.2018 | TBN | LKA |
| 2.0 | Final | 12.11.2019 | TBN | LKA |