

Privatlivs- og persondatapolitik for Energi Viborg-koncernen

Maj 2018 V 1.01

Introduktion

For at kunne levere vand, vandafledning, strøm m.v. er der vigtige personoplysninger, vi har behov for at behandle. Vores privatlivs- og 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.

Denne privatlivs- og persondatapolitik beskriver, hvordan Energi Viborg-koncernen, (herefter Energi Viborg) behandler personoplysninger om sine kunder, og hvilke rettigheder kunden har i den henseende.

Dataansvarlig

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

Kontaktoplysninger på persondataansvarlig

Økonomichef Mette Urup, tlf.: 8929 2925, mail: mu@energiviborg.dk

Dataansvarlig

Energi Viborg A/S, Industrivej 15, 8800 Viborg

Hjemmesiden

Hjemmesiden energiviborg.dk ejes af Energi Viborg A/S.

Vi behandler følgende data om dig

Indsamlede persondata

Fra hjemmesiden anvender Energi Viborg to typer af persondata, som vi modtager fra dig:

- Den information, som vores hjemmeside automatisk indsamler
- Den information, du selv afgiver til os

Persondata, som vores hjemmeside automatisk indsamler

Vi behandler ligeledes cookies om besøgende på vores hjemmeside, se nærmere i vores cookiepolitik, som kan findes på samme side som denne privat- og persondatapolitik.

Den information, du selv afgiver til os

Du vil blive bedt om at udfylde og afsende en elektronisk formular eller lignende, hvis du

- via selvbetjening melder til- eller fraflytning
- tilmelder dig nyhedsbrev, Fordelsklubben el. lignende

Udfyldelse af vores elektroniske registreringsblanketter, som er tilgængelig via hjemmesiden, forudsætter, at visse basale persondata indtastes, herunder kontaktdata (navn, adresse og telefonnummer) og evt. oplysning om betalingsmiddel, hvis der skal ske betaling for en ydelse. I flere tilfælde registreres dine data via en anden part, fx en ejendomsmægler eller udlejer, i forbindelse med din til- eller fraflytning som kunde hos os.

De pågældende data registreres, så din ordre kan effektueres.

Der er herudover nogle valgfrie områder på vores hjemmeside, som du kan vælge at udfylde for at give os flere persondata, hvis du ønsker, at vi skal yde dig en bedre service, herunder fremsende markedsføringsmateriale. Hvis du har anmodet os om at sende dig information om Energi Viborgs tilbud eller nyhedsbrevet, kan du når som helst frabede dig at modtage denne information for fremtiden. Meddelelse herom kan fremsendes til Energi Viborg pr. e-mail.

Vores behandling af dine personoplysninger

Vi behandler dine personoplysninger for at kunne leve op til vores kontraktlige forpligtelser overfor dig i forbindelse med afregning af forbrug samt vores forpligtelser i forbindelse med lovgivningen i øvrigt. Personoplysningerne består ud over oplysninger, som du eller en anden part, eksempelvis ejendomsmægler eller udlejer, har udleveret til os i forbindelse med din til- eller fraflytning som kunde hos os også løbende oplysninger om dit forbrug.

Uden disse oplysninger vil vi ikke kunne forsyne dig med vand, vandafledning, strøm m.v.

Det drejer sig om følgende oplysninger:

- Almindelige oplysninger relateret til aftalen om levering af strøm, vand og vandafledning m.v., herunder kontaktoplysninger, aftagenummer (strøm), målnummer, bank- og betalingsoplysninger, klagesager, statistiske afvigelse og forbrugsrelaterede data.
- Almindelige oplysninger til brug for varetagelse af forpligtelser efter lovgivningen, herunder forhold vedrørende dyrehold, børn eller hjælpeløse personer, hvis dette er relevant.
- Følsomme oplysninger og andre oplysninger i forbindelse med afbrydelser af elforsyningen, herunder helbredsoplysninger og forhold, der giver anledning til overvejelser om sikkerheden for Elleverandørens ansatte eller for personer, der varetager Elleverandørens interesser.
- CPR-nummer til brug for anmeldelse i datahubben samt til brug for administration af aftaleforholdet, herunder udbetalinger via NemKonto og ajourføring af adresseoplysninger.

Formål med behandling og retsgrundlag

Formålet med behandlingen af personoplysningerne er følgende:

- Levering af strøm, vand og vandafledning m.v.
- Administration af aftalerne om levering, herunder fakturering og afregning.
- Afbrydelser af vand- og elforsyning.
- Kommunikation med netselskab/foged/myndigheder ifbm. eventuel afbrydelse af forsyning

Vi behandler kun personoplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Behandlingen sker efter følgende retsgrundlag:

- At behandling er nødvendig af hensyn til opfyldelse af en kontrakt, som kunden er part i, jf. artikel 6, stk. 1, litra b i persondataforordningen¹, jf. databeskyttelseslovens² § 6.
- At behandlingen er nødvendig af hensyn til overholdelse af retlige forpligtelser, jf. artikel 6, stk. 1, litra c i persondataforordningen, jf. databeskyttelseslovens § 6.
- At kunden eventuelt har samtykket til behandlingen, jf. artikel 6, stk. 1, litra a og art. 7, stk. 2, litra a i persondataforordningen, jf. databeskyttelseslovens § 6.
- At behandlingen er nødvendig for at beskytte kunden eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke, jf. artikel 9, stk. 2, litra c i persondataforordningen.
- At behandlingen er nødvendig for, at et retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. artikel 9, stk. 2, litra f i persondataforordningen.
- At behandlingen ud fra hensynet til [oplist legitime interesser] efter en interesseafvejning går forud for kundens grundlæggende rettigheder og frihedsrettigheder, jf. artikel 6, stk. 1, litra f i persondataforordningen (den såkaldte interesseafvejningsregel).] [Anføres kun, hvis I mener, at I anvender denne hjemmel].

Behandlingen af CPR-numre baserer sig på et samtykke fra kunden i henhold til § 11, stk. 2, nr. 2 i databeskyttelsesloven, medmindre der kan behandles CPR-numre efter lovgivningen.

¹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF

² Lov nr. 68, vedtaget den 17. maj 2018.

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 forbrugsoplysninger længere af hensyn til statistiske formål, eksempelvis i forbindelse med ejerskifte.

Følsomme personoplysninger, jf. persondataforordningens artikel 9, opbevares så længe de er relevante og nødvendige i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til den enkelte kundes eller medarbejders sikkerhed.

Oplysninger om eventuelle lovovertrædelser slettes, efter oplysningerne er videregivet til relevante myndighed.

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).

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 at vedligeholde vores tjenester 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.

Oplysninger, som vi videregiver

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

- Med dit samtykke
Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for koncernen, hvis vi har dit samtykke. Vi kræver aktivt tilvalg fra dig til 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 Energi Viborg A/S, 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 Energi Viborg fri fra skade, offentlighedens rettigheder, ejendom eller sikkerhed, sådan som det kræves eller tillades i henhold til lovgivningen.

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.

Informationssikkerhed

Vi arbejder hårdt for at beskytte Energi Viborg og vores kunder mod uautoriseret adgang, ændring, offentliggørelse eller ødelæggelse af personoplysninger, som vi lagrer.

Vi har implementeret følgende organisatoriske og tekniske foranstaltninger generelt i koncernen:

- Antivirus på alle it-systemer, der behandler personoplysninger.
- Backup af alle it-systemer, der behandler personoplysninger.
- Anvendelse af branchetypiske it-systemer til behandlingsaktiviteterne.
- Adgangsbegrænsning til personoplysninger, så der kun gives adgang, hvor det er nødvendigt.
- Fysisk sikring af opbevarede personoplysninger.
- Databehandleraftaler med leverandører, der behandler personoplysninger på el-, vand- og spildevandsforsyningernes vegne.
- Tavshedserklæringer med personale, der har behov for at behandle personoplysninger. Vejledning i sikker behandling af personoplysninger og informationsaktiver for personale med adgang til informationssystemer.

- Gennemførelse af risikovurdering og dokumentation af alle systemer, der behandler personoplysninger for at sikre et oplyst grundlag for sikkerhedsniveauet for persondatabelandlingen i Energi Viborg.

Links

Vores hjemmesider indeholder links til andre hjemmesider. Energi Viborg har ingen kontrol med indholdet på tredjemands hjemmesider og er ikke ansvarlig for disse hjemmesiders persondatapolitik eller de persondata, de udtrykkeligt eller automatisk måtte indsamle. Den brug, du foretager af sådanne hjemmesider, er undergivet de pågældende tredjemænds betingelser og vilkår, herunder deres regler om persondata. Vi opfordrer dig til at læse disse.

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 kunder.

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 denne side, og hvis der sker væsentlige ændringer, vil vi gøre opmærksom på dem på en mere iøjnefaldende måde.

Klage

Hvis du ønsker at klage over Energi Viborgs behandling af dine personoplysninger, har du ret til at klage til:

Klageinstans: Datatilsynet

Adresse: Borgergade 28, 5. 1300 København K

Hjemmeside: <https://www.datatilsynet.dk/borger/klage-til-datatilsynet/>

Revisionshistorik

Version Note	Dato	Redigeret af
V1.01 Persondatapolitik	24/5 2018	MU