

Persondatapolitik for kunder

Persondata

For at kunne aftage spildevandet og levere drikkevand til dig som kunde, har Ringkøbing-Skjern Forsyning behov for at behandle en række af dine personoplysninger.

Ligeledes behandler Ringkøbing-Skjern Forsyning dine personoplysninger, når du ønsker at benytte nogle af de faciliteter, som vi stiller til rådighed for borgere og institutioner i kommunen.

Beskyttelse af dit privatliv

- Ringkøbing-Skjern Forsyning tager behandling af dine personoplysninger alvorligt
- Vi sikrer en rimelig og gennemsigtig databehandling
- Vi sikrer, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

For at beskytte dine personoplysninger bedst muligt vurderer vi løbende, hvor høj risikoen er for, at vores databehandling påvirker dine grundrettigheder negativt. Vi er især opmærksomme på risikoen for, at du udsættes for diskrimination eller ID-tyveri eller lider økonomisk tab, tab af omdømme eller datafortrolighed.

Dataansvar

Ringkøbing-Skjern Forsyning er dataansvarlig for de personoplysninger vi indsamler om dig, og dermed ansvarlig for at sikre, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med lovgivningen. Har du spørgsmål til behandlingen af dine personoplysninger, kan du kontakte os ved at ringe eller skrive til os på nedenstående kontaktoplysninger.

Dataansvarlig

Ringkøbing-Skjern Forsyning A/S

Ånumvej 28 6900 Skjern

CVR.nr. 27464297

Tlf.: 96 74 85 00

E-mail: rsforsyning@rsforsyning.dk

Formålet med behandlingen af personoplysninger

Vi behandler personoplysninger om dig i forbindelse med håndteringen af dit kundeforhold, håndteringen af dine forespørgsler om din anvendelse af formularer på vores hjemmeside, samt ved vores løbende kontakt med dig. Det sker fx i forbindelse med:

- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten og afregning af dit forbrug.
- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af vores aftale om, aftagning af spildevand og levering af vand og afregning af dit forbrug i den forbindelse.
- Optimering af drift og sikring af forsynings sikkerheden i Ringkøbing-Skjern Forsyning.
- Hvis vi behandler CPR-numre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 5-6 sker det med det formål at inddrive fordringer.
- Hvis du har givet samtykke til behandling af CPR-nummer, kan det være til ét af følgende formål:
 - Udbetaling via Nem-Konto
 - Henvendelser via e-Boks
 - Adresseflytning
- Henvendelser i forbindelse med driftsproblemer
- Separatkloakering af din ejendom
- Forundersøgelser i forbindelse med separatkloakering
- Henvendelser i forbindelse med byggemodninger
- Henvendelser i forbindelse med vedligehold af kloaknettet
- Tømning af bundfældningstank eller septiktank
- Udlevering af ledningsoplysninger
- Administration af din elektroniske henvendelse via formularer på hjemmesiden
- Henvendelse fra dig i en konkret sag

Retsgrundlag for behandling af dine personoplysninger er persondataforordningen, inddrivelsesloven og databeskyttelsesloven.

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

Vi skal oplyse dig om vores retsgrundlag for behandling af de oplysninger, der har decideret med kundeadministration at gøre.

Opfyldelse af forsyningspligten

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c (behandlingen er nødvendig for Ringkøbing-Skjern Forsynings overholdelse af sin retlige forpligtelse).

Opfyldelse af en aftale

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (behandlingen er nødvendig for Ringkøbing-Skjern Forsynings opfyldelse af en aftale, som eksempelvis kontraktligt

medlemskab af spildevandsforsyningen eller en aftalt afdragsordning, eller administrationsaftale).

Optimering af drift og forsyningssikkerhed

Persondataforordningens artikel 6, litra e og f angår databehandling på grund af samfundets interesse eller fordi det er en legitim interesse (afvejningsregel). Ringkøbing-Skjern Forsyning anvender fjernaflæsningsmålere på grund af ønsket om at optimere driften og ressourcebesparelse, hvilket betyder, at der sker en hyppigere indsamling af data for at sikre dette formål.

Afbrydelsessituationer

Persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra c om behandling af personoplysninger, der er nødvendig for at beskytte den registrerede eller en anden fysisk persons vitale interesser, hvis de ikke selv er i stand til at give et samtykke. Eller persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra f om, at behandlingen er nødvendig for at et retskrav kan forsvares.

CPR-nummer

Databeskyttelseslovens § 11 (behandlingen af personnummer som følge af lovgivningen) Hvis du har givet samtykke til behandling af CPR-nummer, vil vi kun anvende CPR-nummeret til de formål, som samtykket omfatter. Ved inddrivelse er vores retsgrundlag lovbekendtgørelse nr. 29 af 12/01/2015 om inddrivelse af gæld til det offentlige, § 2, hvor vi kan indhente og behandle CPR-nummer på baggrund af samtykke samt i de situationer, hvor du dels ikke vil oplyse CPR-nummeret, dels hvor der er begrundet tvivl om rigtigheden af skyldnerens oplysning.

Typer af personoplysninger

I forbindelse med administrationen af dit kundeforhold behandler vi personoplysninger om dig, der blandt andet omfatter:

Almindelige personoplysninger

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer (evt. flere numre, hvis oplyst af dig)
- E-mailadresse (hvis oplyst af dig)
- Eventuelt CVR-nummer
- Målnummer
- Kundenummer
- Installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og -type
- Ejendomsnummer
- Tanktype
- Billeder af nedtagne målere

- Forbrugsdata, dvs. vandmålerdata/vandforbrug til brug for afregning (Indhentes én gang årligt eller hyppigere via fjernaflæsning)
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske afvigelser, og statistiske oplysninger
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og eventuel konkurs
- Korrespondance med dig i en konkret sag
- IP-adresse ved benyttelse af vores hjemmeside
- Fotoregistrering af ejendomme, overflader og vejarealer (før anlægsprojekter påbegyndes)

CPR-nummer

CPR-nummer, hvis vi har modtaget dit samtykke hertil eller er i den situation, hvor vi skal overdrage en fordring til restanceinddrivelsesmyndigheden, og du ikke selv har oplyst CPR-nummeret.

Følsomme personoplysninger

Såfremt vi har behov for at afbryde vandforsyningen, vil vi om nødvendigt ud over almindelige personoplysninger også behandle følsomme oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, såsom oplysninger om helbredsmæssige forhold, truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet.

Oplysninger om strafbare forhold vil blive behandlet i det omfang, som er nødvendigt med henblik på anmeldelse til relevante myndigheder ved lovovertrædelser.

Hvis vi ønsker at anvende dine personoplysninger til et andet formål end de oprindelige, oplyser vi dig om det nye formål og beder om dit samtykke, før vi starter databehandlingen. Hvis vi har et andet lovligt grundlag for den nye behandling, oplyser vi dig om dette.

Kontaktformularer

Hvis du kontakter os ved at benytte en kontaktformular på vores hjemmeside, accepterer du vilkårene for behandling af dine personoplysninger. Har du spørgsmål, ønsker at tilbagetrække dit samtykke, er du altid velkommen til at kontakte os på rsforsyning@rsforsyning.dk, Vi tager os af din forespørgsel hurtigst muligt.

Når du kontakter os ved at benytte en kontaktformular på vores hjemmeside, gemmes dine oplysninger i hjemmesidens administrationssystem.

Der kan ske eventuel opfølgning på din forespørgsel, derfor forbeholder vi os retten til at gemme dine kontaktoplysninger, indtil det henvendelsen vedrører ikke længere er aktuel.

Nyhedsbreve

Hvis du vælger at tilmelde dig vores nyhedsbrev afgiver du dit navn og din emailadresse. Vi anvender udelukkende disse oplysninger for at kunne udsende nyhedsbrevet til dig og gøre indholdet personligt.

Oplysninger om din brug af nyhedsbrevene – herunder om nyhedsbrevene åbnes, i hvor lang tid de er åbne, hvornår emailen slettes og om der klikkes på links opsamles af vores it-system i anonymiseret form. Disse oplysninger bruger vi til at forbedre vores service, så vi i endnu højere grad kan målrette og tilpasse indholdet efter modtagerens interesser.

Opbevaring og sletning

Vi stræber efter at slette (eller anonymisere) personoplysninger, så snart de ikke har nogen relevans. Dog opbevarer vi altid forbrugsoplysninger i minimum 5 år af hensyn til bogføringsloven. Ofte opbevarer vi forbrugsoplysninger længere af hensyn til statistiske formål, fx i forbindelse med ejerskifte, ligesom vi også opbevarer oplysninger om din installation, målnumre, afdragsordninger indtil 5 år efter dit kundeforhold er afsluttet.

Oplysninger om installationer og målere opbevares så længe de er relevante for Ringkøbing-Skjern Forsynings vedligeholdelse af dette.

Er dine personoplysninger følsomme, jf. persondataforordningens artikel 9, opbevares de så længe, at dette er relevant og nødvendigt for det pågældende forsyningssted i forbindelse med en afbrydelse, samt så længe det er relevant og nødvendigt af hensyn til den enkelte kundes eller medarbejders sikkerhed. Herefter slettes personoplysningerne.

Oplysninger om eventuelle strafbare forhold opbevares så længe det er nødvendigt for sagens behandling. Herefter slettes personoplysningerne.

Sikkerhed omkring dine personoplysninger

Ringkøbing-Skjern Forsyning behandler alle personoplysninger fortroligt, og vi har foretaget en række tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger med det formål at beskytte dine personoplysninger mod hændelig eller ulovlig tilintetgørelse eller ændring, samt mod at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med persondatalovgivningen.

Herudover beskriver interne regler om informationssikkerhed, herunder procedurer og instrukser hvorledes personoplysninger skal behandles.

Vi har implementeret følgende organisatoriske og tekniske foranstaltninger:

- 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.

- Databehandlersaftaler med leverandører, der behandler personoplysninger på vegne af Ringkøbing-Skjern Forsyning.
- 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 persondatabehandlingen i Ringkøbing-Skjern Forsyning.

Videregivelse af personoplysninger

Vi er som led i vores kundeadministration nødt til at videregive personoplysninger til tredjepart, fx i forbindelse med fakturagenerering eller restanceinddrivelse:

Tredjeparter omfatter:

- Inkasso firma
- Private vandværker
- Offentlige myndigheder, til hvem vi i henhold til lovgivning er forpligtet til at videregive personoplysninger ved lukning af vand.

Vi videregiver i visse tilfælde dine personoplysninger til virksomheder, organisationer og enkeltpersoner uden for virksomheden, fx. i forbindelse med:

- Ekstern databehandling i forbindelse med analyser og statistiske formål til samarbejdsparter, der behandler oplysningerne for os. Deres behandling sker efter Ringkøbing-Skjern Forsynings instrukser og i overensstemmelse med vores persondatapolitik og andre gældende tiltag til fortrolighed og sikkerhed, fx vores databehandlersaftaler
- Til relevante entreprenører, herunder eks. VVS-firmaer der installerer målere, samt leverandør på tømningensordningen.
- Af juridiske årsager f.eks. hvor 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

Videregivelse af personoplysninger skal være sagligt begrundet og i øvrigt være nødvendig for varetagelsen af en berettiget interesse for dig eller for Ringkøbing-Skjern Forsyning. Videregivelse til formål, der er uforenelige med de formål, som ligger til grund for Ringkøbing-Skjern Forsynings behandling, må ikke ske.

Uanset om vi videregiver dine personoplysninger til parter, som er bosiddende i lande inden for eller uden for EU, er vi sikre på, at deres niveau for persondatabeskyttelse

passer til de krav, vi har opstillet i denne politik efter gældende lovgivning. Vi stiller blandt andet krav til behandlingen af data, til informationssikkerheden og til opfyldelse af de rettigheder, du har i forhold til fx at modsætte dig profilering og indgive klage til Datatilsynet.

Overladelse af personoplysninger

Vi overlader som led i vores kundeadministration personoplysninger til eksterne databehandlere, fx i forbindelse med vores fakturagenerering og restanceinddrivelse. I sådanne situationer sikrer vi os, at databehandleren overholder god databehandlingskik gennem bl.a. indgåelse af databehandleraftaler.

Anmodning om indsigt

Hvis du ønsker at udnytte disse rettigheder, skal du sende en anmodning herom til Ringkøbing-Skjern Forsyning.

Klage

Du har ret til at klage til Datatilsynet over Ringkøbing-Skjern Forsynings behandling af dine personoplysninger.

Datatilsynets kontaktoplysninger:

Datatilsynet Borgergade 28, 5.,

1300 København

E-mail: dt@datatilsynet.dk

Telefon: + 45 33 19 32 00

www.datatilsynet.dk