

Juli 2018



aarhusvand

## Behandling af personoplysninger om kunder

Aarhus Vand A/S indsamler og behandler oplysninger om dig, når du bliver kunde og i løbet af dit kundeforhold, i henhold til gældende regler om databeskyttelse.

Udtrykket "behandling af oplysninger" omfatter blandt andet indsamling, registrering, opbevaring, brug og videregivelse af personligt identificerbare oplysninger om dig.

### INDSAMLING OG BEHANDLING

Vi indsamler og behandler de personoplysninger, der er nødvendige for at opfylde Aarhus Vand A/S' forsyningspligt og for at vedligeholde det løbende aftaleforhold med vores kunder.

Aarhus Vand A/S behandler forskellige typer af oplysninger om dig som kunde, herunder

#### Almindelige personoplysninger:

- Navn, adresse, telefonnumre, e-mailadresse, kontonumre samt tilmelding til kommunikationskanaler (betalingservice, sms, mailservice etc.)
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og konkurs
- Målnummer, kundenummer, installationsnummer, ejendomsnummer, oplysning om betalt tilslutningsbidrag, oplysning om boligforhold og – type samt oplysning om anlæg og anlægsnummer
- Forbrugsdata samt oplysninger om betalinger, eventuelle afdragsordninger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske afvigelser

#### Afbrydelse af vandforsyningen:

Såfremt der er behov for afbrydelse af vandforsyningen, vil vi behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse. Der kan være tale om følsomme

personoplysninger (eksempelvis oplysninger om helbredsmæssige forhold), ligesom det kan være nødvendigt at behandle oplysninger om truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet samt evt. afbrydelsesstatistik.

#### **Lovovertrædelser:**

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

#### **CPR-nummer:**

Vi behandler kun dit CPR-nummer, hvis du har givet samtykke hertil. Eksempler på anvendelse af dit CPR-nummer kan være udbetaling via NemKonto eller post via e-Boks.

I den situation, hvor vi skal overdrage en fordring til restanceinddrivelsesmyndigheden, og du ikke selv har oplyst CPR-nummeret, har vi ret til at indhente dit CPR-nummer fra kommunen.

#### **HVOR STAMMER DINE PERSONOPLYSNINGER FRA**

Vi indsamler typisk personoplysninger direkte fra dig selv. Ved blandt andet oprettelse og flytning modtager vi i nogle tilfælde personoplysninger fra ejendomsmægler, boligselskab o. lign.

#### **ANVENDELSE OG VIDEREGIVELSE AF PERSONOPLYSNINGER**

##### **Formål**

Vi anvender personoplysninger til bl.a. følgende formål:

- Administration af forsyningspligt og kundeafregning
- Administration i forbindelse med levering af vand- og/eller håndtering af spildevand i områder uden for Aarhus Vand A/S' forsyningspligt
- Optimering af drift og forsyningsikkerhed
- Udsendelse af servicemeddelelser og gennemførelse af kundeundersøgelser
- Inddrivelse af fordringer efter inddrivelsesloven
- Udbetaling via NemKonto
- Henvendelser via e-Boks

Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, som er nødvendigt for opfyldelse af de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

##### **Retsgrundlag**

Grundlaget for behandlingen af dine oplysninger er:

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af forsyningspligten: Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c (behandlingen er nødvendig for Aarhus Vand A/S' overholdelse af sin retslige forpligtelse).

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af en aftale: Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (behandlingen er nødvendig for Aarhus Vand A/S' opfyldelse af en aftale. Eksempelvis kontraktligt medlemskab af spildevandsforsyningen eller aftalt afdragsordning).

Optimering af drift og forsyningsikkerhed: Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra e og f (behandlingen sker på grund af samfundsinteresse, eller fordi det er en legitim interesse, der skal sikre optimering af drift og forsyningsikkerhed. Herunder at Aarhus Vand A/S i visse områder anvender fjernaflæste målere, hvor hyppigere indsamling af data alene sker med henblik på at optimere drift og forsyningsikkerheden).

Servicemeddelelser og kundetilfredshedsundersøgelser: Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra f (behandlingen sker på grund af en legitim interesse. Dette grundlag skal sikre kunderne mulighed for kendskab til driftsforstyrrelser o. lign. Grundlaget sikrer ligeledes, at det gennem kundeundersøgelser er muligt at opnå mere tilfredse kunder).

Behandling af følsomme personoplysninger i forbindelse med afbrydelsessituationer: Persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra c (behandlingen er nødvendig for at beskytte den registrerede vitale interesser, hvis personen ikke selv er i stand til at give samtykke) eller Persondataforordningens artikel 9 stk. 2, litra f (behandlingen er nødvendig for at et retskrav kan forsvares).

Overdragelse af de private vandforsyningers målerdata til Aarhus Vand A/S med henblik på afregning af vandafledningsbidrag og spildevandsafgift: Lov nr. 132 af 16/02/2016 om ændring af lov om vandsektorens organisering og økonomiske forhold, § 1, nr. 33; bekendtgørelse nr. 1227 af 03/10/2016. Bekendtgørelse om vandselskabers deltagelse i tilknyttet virksomhed § 2, stk. 2, punkt 8. (lovhjemmel for overdragelse af målerdata fra privat vandforsyning til Aarhus Vand A/S med henblik på afregning af vandafledningsbidrag). Lovbekendtgørelse 2016-11-11 nr. 1323 om afgift på spildevand, § 7, stk. 10 (lovhjemmel for overdragelse af målerdata fra privat vandforsyning til Aarhus Vand A/S med henblik på afregning af spildevandsafgift).

Behandling af CPR-numre: Databeskyttelseslovens § 11 (Aarhus Vand A/S må behandle CPR-nummer hvis dette følger af lovgivningen. Eksempelvis ved inddrivelse er retsgrundlaget lovbekendtgørelse nr. 29 af 12/01/2015, § 2. Her kan Aarhus Vand A/S indhente og behandle CPR-nummeret i forbindelse med inddrivelse, hvis du ikke allerede har oplyst dette). Hvor der ikke foreligger lovgrundlag vil CPR-nummeret kun behandles, hvis der er givet samtykke, og der vil kun ske den behandling, som samtykket omfatter.

### **Videregivelse**

Vi videregiver kun dine personoplysninger til andre, såfremt vi er forpligtet hertil via lovgivning, eller i det omfang, vores samarbejdspartnere skal levere en ydelse på vegne af Aarhus Vand A/S.

Vi videregiver oplysninger til:

- Offentlige myndigheder med hjemmel til indhentning af personoplysningerne.

- Leverandører og samarbejdspartnere i forbindelse med opfyldelse af kontrakter, der berører kunderne hos Aarhus Vand A/S, herunder banker, e-Boks, e-faktura, NemKonto, Udskrivningsbureauer m.v.

Vi kan, hvor det er nødvendigt og i overensstemmelse med gældende lov, videregive personoplysninger til revisorer og andre eksterne rådgivere samt andre parter, der leverer produkter eller ydelser til Aarhus Vand A/S, som for eksempel leverandører af IT-systemer og konsulentfirmaer. Aarhus Vand A/S indgår de nødvendige aftaler om beskyttelse af personoplysninger med tredjemand.

Desuden kan personoplysninger videregives og overføres i forbindelse med anmodninger fra politimynderheder, eller hvor videregivelse er nødvendig for at overholde en retlig forpligtelse.

#### **OPBEVARING AF PERSONOPLYSNINGER**

Dine personoplysninger opbevares kun så længe, det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Aarhus Vand A/S' forpligtelser over for dig som kunde og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring af bogføringsmateriale i 5 år.

#### **OPDATERING AF PERSONOPLYSNINGER**

Vi bestræber os på at sørge for, at alle personoplysninger er korrekte og opdaterede. Hvis du informerer os om, eller vi i øvrigt bliver opmærksomme på fejl i dine personoplysninger, vil vi søge at få dem berigtiget, slettet eller rettet omgående.

#### **DINE RETTIGHEDER SOM REGISTRERET**

Du har efter databeskyttelsesforordningen følgende rettigheder i relation til vores behandling af dine personoplysninger:

- Ret til indsigt i de oplysninger, der behandles om dig selv
- Ret til at få urigtige oplysninger om dig selv rettet
- I særlige tilfælde ret til at få slettet oplysninger om dig selv, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer
- I visse tilfælde ret til at få behandling af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må Aarhus Vand A/S fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på at retskrav kan fastlægges, gøres gældende, forsvares eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser
- Ret til at gøre indsigelse mod, at du undergives afgørelse, der har retsvirkninger for eller i øvrigt berører dig selv i væsentlig grad, og som alene er truffet på grundlag af elektronisk behandling
- Ret til dataportabilitet. Du kan få tilsendt de personoplysninger, du selv har oplyst til Aarhus Vand A/S i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til et andet forsyningsselskab
- Ret til at tilbagekalde et samtykke. Tilbagekaldelse af et samtykke har først virkning fra det tidspunkt, det tilbagekaldes

**KLAGE**

Du har ret til at klage til Datatilsynet over Aarhus Vand A/S' behandling af dine personoplysninger, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på. Du finder Datatilsynets kontakt-oplysninger på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

**KONTAKTOPLYSNINGER HOS AARHUS VAND A/S**

Hvis du har spørgsmål til behandlingen af dine personoplysninger, eller ønsker at gøre indsigelse, kan du kontakte:

Aarhus Vand A/S  
CVR: 32562361  
Gunnar Clausens Vej 34  
8260 Viby J

Kontaktperson: Torben Riis, Kunderelationschef  
E-mail: [persondata@aarhusvand.dk](mailto:persondata@aarhusvand.dk)  
Telefon nr.: 89471000