

# Persondatapolitik for Toftlund Fjernvarme A.m.b.a



## Introduktion

For at kunne levere varmforsyning er der vigtige personoplysninger, vi har behov for at 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

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

## Kontaktoplysninger på persondataansvarlig

Kirsten Johansen, 7483 1640, [kirsten@toftlundfjernvarme.dk](mailto:kirsten@toftlundfjernvarme.dk)

## Dataansvarlig

Østerdalen 3, 6520 Toftlund cvr. nr. 6369 0619

## Vores behandling af dine personoplysninger

Vi behandler som udgangspunkt almindelige personoplysninger, som du eller en anden part, eksempelvis ejendomsmægler eller udlejer, har udleveret til os i forbindelse med din tilflytning til værket's forsyningsområde. Endvidere behandler vi løbende oplysninger om dit forbrug af varme. Disse personoplysninger behandler vi for at kunne leve op til vores kontraktlige forpligtelser overfor dig i forbindelse med afregning af forbrug samt vores forpligtelser i forbindelse med varmforsyningsloven.

Vi bruger dit telefonnummer for at kunne kontakte dig fx via SMS-tjeneste, hvis vi skal reparere ledninger, udskifte målere, underrette om brud, m.m. Du skal selv sikre, at fjernvarmeselskabet har det korrekte telefonnummer og andre oplysninger m.m.

## E-boks og Cpr-nummer

Har ud givet Toftlund Fjernvarme dit samtykke, opbevarer vi dit Cpr-nummer, således vi kan sende dig information til din E-boks.

## Helbredsoplysninger

I forhold til enkelte af vores kunder kan det være nødvendigt at opbevare helbredsoplysninger, der er følsomme personoplysninger – fx hvis vi skal være helt sikre på at underrette dig, hvis der afbrydes for fjernvarmen. Du bedes selv sørge for, at vi er underrettet, hvis vi skal tage særlige hensyn til dig. Hvis vi skal opbevare dine helbredsoplysninger, så vil vi anmode dig om et skriftligt samtykke til dette.

Uden disse oplysninger vil vi ikke kunne forsyne dig med fjernvarme.

Typisk drejer det sig om disse oplysninger

- Navn, adresse, telefon, e-mail.
- Målernumre, forbrugernummer
- Forbrugsdata der kan henføres til en person

## Tidsfrister for sletning/opbevaring

Vi stræber efter at slette/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 statistisk formål, eksempelvis i forbindelse med ejeskitte. Så længe du er fjernvarmebruger, beholder vi alle data på dig. Ved fraflytning opbevares dine oplysninger i det indeværende regnskabsår plus 5 år efter.

## Dine rettigheder efter persondataforordning

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

- Retten til at modtage oplysning om behandling af 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 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 urimeligt gentagende, kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben (f.eks. at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentlig), påvirke 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 sikkerhedskopisystem.

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

## Oplysninger, som vi videregiver.

Vi videregiver ikke personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for Toftlund Fjernvarme. Undtagelsen er i disse tilfælde:

- Med dit samtykke  
Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltperson uden for Toftlund Fjernvarme, hvis vi har dit samtykke. Vi kræver aktivt tilvalg af videregivelsen af alle personoplysninger.
- Til ekstern databehandling  
Vi videregiver personlige oplysninger til vores samarbejdspartnere som fx EDB-selskaber, der står for opkrævning af varme, målerregistrering m.m., eller andre betroende virksomheder eller personer, der behandler dem for os. Kommer du i restance med betaling af varme, kan vi videresende dine oplysninger til advokat eller inkassobureau, SKAT og fogedret. Deres behandling er baseret på vores instrukser og i overensstemmelse med vores privatlivspolitik og andre gældende tiltag til fortrolighed og sikkerhed, eksempelvis vores databehandleraftale. Hvis der er krav om, at vi indgår databehandleraftaler, med disse samarbejdspartner, så har vi indgået databehandleraftaler. Dette betyder, at disse parter også overholder lovgivningen om personoplysninger. Vi indhenter ikke dit samtykke til at overlade dine personoplysninger til en databehandler, eller hvis et retligt forpligtet til at videregive dine personoplysninger, fx som led i indberetning til en myndighed.

Vi har indgået aftaler med følgende samarbejdspartnere:

- DFF- EDB, der bl.a. udsender a conto-regninger på vegne af os.
- Kamstrup målere, der håndterer målerdata
- Blue Idea, der underretter dig i forbindelse med evt. brud på fjernvarmen, lukninger m.m.
- Nets
- E-boks

Derudover indgår vi fortrolighedsaftaler med fx VVS-firmaer eller lignede, der får oplyst vores kunders navn, adresse m.m. Vi har på forhånd sikret, at de og deres medarbejdere overholder reglerne om persondata.

Vi videregiver ikke dine personoplysninger til kommerciel markedsføring af produkter fra 3. mand m.m.

- Af juridiske årsager

Vi videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for Toftlund Fjernvarme, hvis vi i god tro mener, at adgang, brug, bevarelse eller offentliggørelse af oplysninger 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 Toftlund Fjernvarme fri fra skade, vores forbrugere eller 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 Toftlund Fjernvarme og vores forbrugere mod uautoriseret adgang, ændring, offentliggørelse eller ødelæggelse af personoplysninger, som vi lagrer.

Fjernvarmen har implementeret følgende organisatoriske og tekniske foranstaltninger generelt på Toftlund Fjernvarme

- 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 varmeværkets 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 ovenstående risikovurdering og dokumentation af alle systemer, der behandler personoplysninger. Det for at sikre et oplyst grundlag for sikkerhedsniveauet for persondatabelandlingen i fjernvarmen.

## Overholdelse og samarbejde med tilsynsmyndigheder

Vi gennemgår regelmæssigt, at vi overholder vores 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 relevante lovgivende myndigheder, f.eks. Datatilsynet, om at løse klager om overførsel af personlige data, som vi ikke kan løse direkte med vores brugere.

## Opbevaring af dine personoplysninger

Vi opbevarer dine personoplysninger så længe som aftaleforholdet mellem Toftlund Fjernvarme og dig eksisterer. Ophører du med at være kunde hos Toftlund Fjernvarme, sletter vi dine personoplysninger tidligst efter indeværende år + 5 år – ifølge reglerne i bogføringsloven – der kan dog være behov for at opbevare oplysningerne længere.

## 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.