

## Privatlivspolitik i Glostrup Forsyning A/S – kundeoplysninger

### Vi tager beskyttelsen af dine oplysninger alvorligt

Når du er kunde hos Glostrup Forsyning, hvad enten du er privatperson eller indehaver af en enkeltmandsvirksomhed, behandler vi en række oplysninger om dig og din husstand.

Glostrup Forsyning har udarbejdet denne privatlivspolitik for at vise, at:

- Vi tager beskyttelsen af dine personoplysninger alvorligt
- Vi indsamler ikke flere oplysninger om dig end nødvendigt
- Vi er åbne og transparente om, hvordan vi behandler dine oplysninger

### Kontaktoplysninger – Hvem er vi?

Glostrup Forsyning er en koncern, der består af 6 forskellige selskaber, nemlig Glostrup Forsyning A/S (Holding), Glostrup Service A/S, Glostrup Vand A/S, Glostrup Spildevand A/S, Glostrup Varme A/S og Glostrup Affald A/S.

Alle selskaber i Glostrup Forsyning-koncernen deler samme adresse og kontaktoplysninger. Hvis du ønsker at vide mere om vores behandling af dine oplysninger, er du velkommen til at kontakte os. Vi har følgende kontaktoplysninger:

Adresse: Ørnebjergvej 7, 2600 Glostrup

Kontakt: [forsyning@glostrupforsyning.dk](mailto:forsyning@glostrupforsyning.dk) og tlf. 43 20 80 20

### Dataansvar

Den dataansvarlige er den, der træffer beslutningerne om, hvordan behandlingen af personoplysninger skal ske. Hvis flere i fællesskab træffer beslutningerne, er disse fælles dataansvarlige.

#### Fælles dataansvar:

Når du som borger eller indehaver af en enkeltmandsvirksomhed i Glostrup Kommune gør brug af vores vand-, spildevand-, varme- og affaldsservices, er du – udover at være kunde hos Glostrup Vand A/S, Glostrup Spildevand A/S, Glostrup Varme A/S og Glostrup Affald A/S – også kunde hos vores drifts- og administrationselskab, Glostrup Service A/S.

Der er fælles dataansvar mellem Glostrup Service A/S side og resten af selskaberne i forhold til behandling af identifikationsoplysninger (undtagen CPR-nummer), forbrugsoplysninger, inddrivelse og TV-overvågning.

Selskaberne har via denne fælles ordning sikret, at dine rettigheder efter databeskyttelsesforordningen varetages fuldt ud.

#### Selvstændigt dataansvar for Glostrup Service A/S:

Glostrup Service A/S er selvstændigt dataansvarlig for behandlingen af CPR-numre i forhold til inddrivelse, kommunikation via E-boks og udbetalinger til NemKonto.

Herudover er Glostrup Service A/S dataansvarlig for behandlingen af dine oplysninger, hvis du har tilmeldt dig vores nyhedsbrev. Glostrup Service er desuden fælles dataansvarlig med Facebook i forhold til behandlingen af for os anonymiserede og statistiske oplysninger om brug af vores Facebookside.



### **Hvilke oplysninger behandler vi om dig?**

I alle ovennævnte selskaber i Glostrup Forsyning-koncernen behandler vi de oplysninger, der er nødvendige for at opfylde vores forsyningspligt eller det løbende aftaleforhold, hvilket er følgende oplysninger:

- Identifikationsoplysninger i form af navn, adresse, telefonnummer, e-mailadresse og eventuelt CVR-nummer
- Måler-, kunde- og installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og –type samt ejendomsnummer
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle afdragsordninger og restancer
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Statistiske oplysninger om husstandsforbrug
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og eventuel konkurs
- TV-optagelser fra lokationerne

I Glostrup Vand A/S og Glostrup Service A/S behandler vi desuden oplysninger om vandmålerdata/vandforbrug til brug for afregning, oplysninger om din husstands vandforbrug samt eventuelle oplysninger om afbrydelse af vandforsyningen.

I Glostrup Spildevand A/S og Glostrup Service A/S behandler vi oplysninger om vandmålerdata/vandforbrug til brug for afregning, oplysninger om spildevandsafledning, eventuelle oplysninger om afbrydelse af vandforsyningen samt eventuelt oplysninger om tanktype på din ejendom.

I Glostrup Varme A/S og Glostrup Service A/S behandler vi oplysninger om dit varmemålerdata, samt oplysninger om eventuel afbrydelse af varmen.

I Glostrup Affald A/S og Glostrup Service A/S behandler vi eventuelle oplysninger om affaldsforbrug og afhentning samt oplysninger fra vores selvbetjeningsløsninger, herunder i relation til afhentning af affald, køb af sække i webshoppen mv. (bl.a. SMS-tjenesten, affalds-app, kompostrabat, webshoppen mv) samt eventuelle anmeldelser af rotter.

I Glostrup Service A/S behandler vi desuden dit CPR-nummer, hvis vi har fået samtykke hertil.

Herudover behandler vi oplysninger om din tilmelding til nyhedsbrev, samt for os anonymiserede statistiske oplysninger om brugen af vores Facebookside samt eventuelle oplysninger i forhold til kommunikation med Facebook brugere.

Endelig behandler vi ved hjælp af bl.a. Google Analytics oplysninger om IP-adresseaktivitet og for os anonyme brugerstatistikker vedrørende brug af vores hjemmeside. I forhold til vores brug af cookies kan du læse mere om dette i vores cookie-politik.



### **Til hvilke formål og på hvilke grundlag behandler vi dine oplysninger?**

Vi behandler kun dine oplysninger på baggrund af saglige formål og med fornøden lovhjemmel.

#### *Af hensyn det løbende aftaleforhold og forsyningspligten (retlig forpligtelse):*

Vi behandler dine oplysninger, fordi det er nødvendigt for, at vi i henhold til det løbende aftaleforhold (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra b) eller vores forsyningspligt (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra c) kan levere vand-, spildevand-, varme- og affaldsservices, og for at vi løbende kan afregne din husstands forbrug.

#### *Varetagelse af opgaver som led i myndighedsudøvelse:*

Via selvbetjeningsløser indsamler Glostrup Service A/S og Glostrup Affald A/S desuden oplysninger, hvis du har anmeldt rotter i kommunen, samt dine kontakt- og forbrugsuplysninger, herunder eventuelle oplysninger om din husstands sortering af affald. Vi behandler disse oplysninger, fordi vi varetager rottebekæmpelse på vegne af kommunen (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e).

#### *Væsentlige interesser:*

Glostrup Affald A/S har TV-overvågning på genbrugsstationen, og de øvrige selskaber har også TV-overvågning på deres lokationer. Vi har TV-overvågning, fordi vi har en legitim og berettiget interesse i at sikre korrekt anvendelse af genbrugs- og affaldsstationen og for at forebygge indbrud og misbrug på vores lokationer. Oplysninger om lovovertrædelser vil blive behandlet i det omfang, som er nødvendigt med henblik på anmeldelse til relevante myndigheder.

Såfremt der måtte være behov for afbrydelse af vand- og varmforsyningen, vil vi i Glostrup Vand A/S, Glostrup Spildevand A/S, Glostrup Varme A/S og Glostrup Service A/S også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt oplysninger om truende adfærd på leveringsstedet og eventuel afbrydelsesstatistik.

Ovenstående behandling sker på baggrund af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, og databeskyttelseslovens § 8, stk. 3.

Vi kan på baggrund af legitime og berettigede interesser i øvrigt behandle oplysninger om afbrydelsesstatistikker, fordi det kan være nødvendigt for fastlæggelsen af et retskrav

Som led i vores almindelige arbejde og af hensyn til samfundsinteresser, udarbejder vi i Glostrup Forsyning-koncernen desuden statistikker over husstandenes forbrug (databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e).

Herudover behandler vi oplysninger om aktivitet på vores hjemmesider, herunder IP-adresseaktivitet og bruger- og hændelsesdata, samt for os anonymiserede statistiske oplysninger om brugen af vores Facebookside, fordi vi har en legitim interesse i at kunne analysere brugen af vores hjemmeside og Facebookside til bl.a. forbedring og af hensyn til



udarbejdelse af statistikker. Behandlingen sker på baggrund af forordningens artikel 6, stk. 1, litra f.

Vi behandler oplysninger om dig, når vi afvikler vores kundetilfredshedsundersøgelser. I den forbindelse benytter vi din email-adresse eller offentligt tilgængelige telefonnummer. Formålet med vores behandling af dine personoplysninger i forbindelse med afviklingen af tilfredshedsundersøgelserne er løbende at tilpasse måden, vi arbejder med forsyning på, så vi bedst muligt lever op til dine forventninger. Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet. Retsgrundlaget for behandlingen af dine oplysninger er artikel 6, stk. 1, litra f i Persondataforordningen. Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra f angår databehandling, fordi det er en legitim interesse (afvejningsregel), jf. Databeskyttelseslovens §6. Dette er tilfældet ved udførelse af kundetilfredsundersøgelser for at opnå mere tilfredse kunder.

#### Samtykke til CPR-nummer og nyhedsbrev:

I det tilfælde, hvor vi i Glostrup Service A/S indsamler dit CPR-nummer, vil vi gøre dette til inddrivelsesformål og i forbindelse med automatiske udbetalinger til NemKonto og henvendelser via E-boks. Vi indhenter dit samtykke hertil. Hvis du i forbindelse med en inddrivelsessag ikke vil oplyse dit CPR-nummer, har vi i medfør af inddrivelsesloven ret til at indhente dit CPR-nummer fra CPR-registret.

Vi indhenter samtykke, hvis du tilmelder dig nyhedsbreve via vores hjemmeside.

Behandlingen sker med hjemmel i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra a, og databeskyttelseslovens § 11, stk. 2, nr. 2.

#### **Konsekvenser ved ikke at afgive oplysninger**

Konsekvenserne ved ikke at afgive eventuelle oplysninger, f.eks. i forbindelse med tilflytning til Glostrup Kommune, er, at vi ikke kan levere vand-, spildevands-, varme- og affaldsservices til dig.

I forhold til at afgive CPR-nummer kan du læse mere herom i afsnittet foroven.

#### **Hvor lang tid opbevarer vi dine oplysninger?**

Vi opbevarer dine oplysninger, så længe der er et sagligt formål. Dette betyder bl.a., at vi som udgangspunkt opbevarer dine identitetsoplysninger, forbrugsdata og andre relevante data, i 5 år samt indeværende regnskabsår efter kundeforholdet er ophørt, f.eks. i forbindelse med fraflytning fra Glostrup Kommune, hvorefter oplysningerne anonymiseres eller slettes.

Dine data opbevares i øvrigt kun så længe, det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Glostrup Forsynings forpligtelser over for dig som kunde, og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring af bogføringsmateriale.



Hvis vi har indhentet dit CPR-nummer til inddrivelse fra CPR-registeret, sletter vi dette, når inddrivelsen er ophørt.

TV-optagelser opbevares i 30 dage, hvorefter de slettes.

I forhold til for os anonymiserede bruger- og hændelsesdata, som indsamles via vores hjemmeside, opbevarer vi disse i 38 måneder.

Hvis du afmelder dig nyhedsbrevet, slettes dine oplysninger med det samme.

### **Hvem deler vi dine oplysninger med?**

Når du er kunde hos Glostrup Forsyning, bliver dine oplysninger delt mellem hhv. Glostrup Service A/S på den ene side og Glostrup Vand A/S, Glostrup Spildevand A/S, Glostrup Varme A/S og Glostrup Affald A/S på den anden side med henblik på at kunne levere bl.a. vand-, spildevand-, affald- og varmeservices samt administrere disse services.

I forbindelse med inddrivelse af restancer har vi mulighed for at videregive dine oplysninger til SKAT. Herudover bliver der udvekslet oplysninger med Glostrup Kommune i forbindelse med anmeldelse af rotter.

Endelig kan der blive videregivet oplysninger til den eksterne revision i forbindelse med aflæggelsen af regnskab samt til advokater i tilfælde af konkrete sager med dig.

Herudover bliver der med dit samtykke videregivet oplysninger om årsafregning til ejendomsmæglere i forbindelse med salg af fast ejendom.

Der kan desuden videregives oplysninger om forbrugsstatistikker til offentlige myndigheder, såfremt der er hjemmel i lovgivningen hertil.

Ved lovovertrædelser kan der blive videregivet oplysninger til politiet.

Vi benytter eksterne databehandlere, som vi har indgået databehandleraftaler med i overensstemmelse med lovgivningen.

### **Tredjelandsoverførsler**

I forhold til vores centrale systemer anvender vi kun databehandlere lokaliseret i EU/EØS.

I forhold til analyse af for os anonymiserede statistikker om webtrafikken på vores hjemmeside (Google Analytics) samt udsendelse af nyhedsbreve (Mailchimp) bliver der overført personoplysninger til USA på baggrund af Privacy Shield-certificeringer.

### **Hvor indhenter vi dine oplysninger fra?**



Vi indsamler primært de oplysninger, som du selv giver til os. Vi indhenter dog også helt almindelige personoplysninger som f.eks. ejer-, adresse- og boligforhold fra tredjeparter – dette kan f.eks. være ejendomsrådgivere, OIS, kommunen, bygherrer mv.

### **Sikkerhed**

Glostrup Forsyning har en IT-sikkerhedspolitik, og vi beskytter dine oplysninger mod hændeligt eller ulovligt at blive tilintetgjort, gå tabt eller blive ændret, mod uautoriseret videregivelse, og mod at uvedkommende får adgang eller kendskab til disse oplysninger.

### **Hvad er mine rettigheder?**

Efter databeskyttelseslovgivningen har du en række rettigheder, der relaterer sig til de oplysninger, vi behandler om dig. Der er visse undtagelser til disse rettigheder, og det er således ikke i alle tilfælde, at du vil kunne gøre rettighederne gældende.

Dine rettigheder er:

- **Ret til indsigt** i dine personoplysninger
- **Ret til berigtigelse** af dine personoplysninger
- **Ret til sletning** af dine personoplysninger
- **Ret til begrænsning** af behandlingen af dine personoplysninger
- **Ret til dataportabilitet**
- **Ret til indsigt** mod behandlingen af dine personoplysninger, herunder i forhold til markedsføring og profilering

Hvis du ønsker at gøre dine rettigheder efter databeskyttelseslovgivningen gældende over for ét eller flere selskaber i Glostrup Forsyning-koncernen, skal du rette henvendelse via kontaktoplysningerne nævnt foroven.

### **Hvor kan jeg klage til?**

Du har ret til at klage til Datatilsynet over vores behandling af dine personoplysninger. Vi vil dog opfordre dig til, at du retter henvendelse til os, før du retter henvendelse til Datatilsynet.

Datatilsynets kontaktoplysninger er følgende:

Adresse: Borgergade 28, 5., 1300 København

E-mail: [dt@datatilsynet.dk](mailto:dt@datatilsynet.dk)

Telefon: + 45 33 19 32 00

Hjemmeside: [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk)

### **Ændring af politik**

Vi kan til enhver tid foretage ændringer af politikken for at holde den ajourført eller for at overholde lovkrav eller ændringer i den måde, hvorpå vi driver vores forretning. Vi vil selvfølgelig sørge for, at du bliver gjort opmærksom på væsentlige ændringer, f.eks. via vores hjemmeside, information på regningen, lokale aviser og sociale medier.



Vi opfordrer dig til regelmæssigt at tjekke og gennemgå privatlivspolitikken, så du altid ved, hvilke oplysninger vi indsamler, hvordan vi bruger dem, og hvem vi deler dem med.

Sidst opdateret: 2. september 2019