

Privatlivspolitik for kunderne og forbrugerne

Introduktion

For at kunne levere drikkevand og aftage spildevand er der vigtige personoplysninger, Mariagerfjord Vand a|s har behov for at behandle. Mariagerfjord Vand a|s's privatlivspolitik er ment som en hjælp til at forstå, hvilke data der indsamles, hvorfor dataene indsamles, og hvordan dataene anvendes. Dette er vigtige oplysninger, så Mariagerfjord Vand a|s håber, at du, som den registrerede, vil tage dig tid til at læse dem.

1. Beskyttelse af dit privatliv

- Mariagerfjord Vand a|s tager behandling af dine persondata alvorligt.
- Mariagerfjord Vand a|s sikrer rimelig og gennemsigtig databehandling.
- Mariagerfjord Vand a|s sikrer, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

Denne privatlivspolitik fortæller, hvordan Mariagerfjord Vand a|s behandler dine personoplysninger.

2. Dataansvarlig – kontaktoplysninger

Mariagerfjord Vand a|s (selskabets direktør) er dataansvarlig og kan kontaktes via følgende oplysninger:

Mariagerfjord Vand a|s

Adresse: Islandsvej 7, 9560 Hadsund

E-mail: mail@mfv.dk (mailen mærkes "Persondata")

Telefon: + 45 99 52 53 54

Hjemmeside: www.mariagerfjordvand.dk

CVR. nr. 31 48 64 24

Mariagerfjord Vand a|s er ikke forpligtet til at udpege en databeskyttelsesrådgiver. Du kan til enhver tid velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål til vores behandling af dine personoplysninger.

3. Mariagerfjord Vand a|s behandler følgende oplysninger om dig

Mariagerfjord Vand a|s behandler de oplysninger, der er nødvendige for at vi kan opfylde vores **forsyningspligt eller et løbende aftaleforhold**.

Oplysninger omfatter blandt andet:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer (fastnet og mobil både privat og arbejde, hvis oplyst af dig)
- E-mailadresse (hvis oplyst af dig)
- Eventuelt CVR-nummer
- Målernummer
- Kundenummer
- Installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og -type
- Ejendomsnummer
- Oplysninger om tanke og beholderne herunder samletanke

- Fotoregistrering af ejendomme, overflader og vejarealer (før anlægsprojekter påbegyndes)
- Forbrugsdata, det vil sige vandmålerdata og/eller vandforbrug til brug for afregning (Indhentes én gang årligt enten manuel aflæsning via et aflæsningskort eller via fjernaflæsning)
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med kunderne, forbrugerne og/eller borgerne, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske afvigelser
- Eventuelle oplysninger i forbindelse med flytning, død og eventuel konkurs
- Aktiviteter hos forbrugerne og/eller borgerne såsom målerskift, påvisning af skelbrønd mv.

Afbrydelser af vand:

Såfremt der måtte være behov for afbrydelse af vandforsyningen, vil Mariagerfjord Vand a|s, i de tilfælde hvor det er nødvendigt, også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme oplysninger (så som oplysninger om helbredsmæssige forhold, truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet med videre) og en eventuel afbrydelsesstatistik.

Afdragsordninger:

I forhold til aftalte afdragsordninger vil følgende personoplysninger blive behandlet: Navn, adresse, restanceoplysninger og oplysninger om afdragsordningen.

Lovovertrædelser:

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

Cookies:

Mariagerfjord Vand a|s behandler også personoplysninger i forbindelse med cookies – [Læs vores cookie-politik på selskabets hjemmeside](#). (Åbner nyt vindue)

CPR. nummer:

Mariagerfjord Vand a|s indsamler individuelle og udtrykkelige samtykker, automatisk via selskabets opkrævningssystem. Selskabets kunder kan til en hver tid selv give og tilbagetrække deres udtrykkelige samtykke elektronisk via Min Forsyning.

4. Hvor stammer dine personoplysninger fra

Vi indsamler dine personoplysninger fra flere kanaler.

For det første indsamler vi oplysninger som navn, adresse og kontaktoplysninger mv. fra ejendomsmæglere, sælger af ejendom eller udlejere m.fl.

Herudover indsamler vi oplysninger om din bolig via OIS-registret og BBR, ligesom vi også modtager fjernaflæste- eller manuelt aflæste forbrugsdata for de ejendomme, afregningsenheder og/eller målere, der er i vores vandforsyningsområde. De oplysninger bruger vi til at oprette dig som forbruger samt afregne for dit vandforbrug mv. Vi benytter også oplysningerne til statistiske formål og til hele tiden at kunne optimere driften.

Vi behandler også oplysninger om de forskellige rør og ledninger, vi har gravet ned. Dette sker i form af blandt andet dimensioner, koordinater, adresser mv. og oplysningerne er tilgængelige i vores GIS-systemer. Disse oplysninger bruger vi til at have overblik over og vedligeholde vores ledningsnet.

Vi indsamler oplysninger om dit vandforbrug fra private vandværker. Disse oplysninger anvender vi til at beregne og afregne spildevandsafledning fra din ejendom.

Vi kan herudover indsamle oplysninger om dit CPR-nummer via samtykke. Dit CPR-nummer anvender vi til entydig identifikation, eventuel kommunikation via E-Boks og udbetaling til NemKonto. Derudover anvender vi CPR i forbindelse med indgåelse af afdragsordninger, indgået med Mariagerfjord Vand a|s.

5. Formål og retsgrundlag for behandling

Formålet med vores behandling af dine personoplysninger er følgende:

- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten og afregning af dit forbrug.
- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af vores aftale om levering af vand- og/eller spildevand, såfremt der ikke er forsyningspligt, og afregning af dit forbrug i den forbindelse.
- Optimering af drift og sikring af forsynings sikkerheden i Mariagerfjord Vand a|s.
- Hvis vi behandler CPR-numre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 5-6 sker det med det formål at inddrive fordringer.
- Hvis der er givet samtykke til behandling af CPR-nummer, kan det være til ét af følgende formål:
 - Udbetaling via NemKonto
 - Opdatering og ajourføring af adresser
 - Kommunikation via E-boks

Mariagerfjord Vand a|s behandler kun dine oplysninger i det omfang, som det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Retsgrundlag for behandling af dine oplysninger er artikel 6 i persondataforordningen, inddrivelsesloven og databeskyttelsesloven. Mariagerfjord Vand a|s har præciseret dette nærmere herunder for så vidt angår persondataloven og databeskyttelsesloven.

Mariagerfjord Vand a|s skal oplyse dig om vores retsgrundlag for behandling af dine oplysninger, som er følgende:

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af forsyningspligten:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c (behandlingen er nødvendig for Mariagerfjord Vand a|s overholdelse af sin retlige forpligtelse).

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af en aftale:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (behandlingen er nødvendig for Mariagerfjord Vand a|s opfyldelse af en aftale, som eksempelvis kontraktligt medlemskab af spildevandsforsyningen eller en aftalt afdragsordning).

Behandling af oplysninger med henblik på 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). Når Mariagerfjord Vand a|s anvender fjernaflæsningsmålere på grund af ønsket om at optimere driften og ressourcebesparelse, sker der en hyppigere indsamling af data med henblik på at sikre dette formål. Energistyrelsens nyhedsbrev_fra den 26. januar 2018 tilkendegiver, at dette er en lovlig aktivitet omfattet af førnævnte artikler, dog skal persondataforordningens artikel 5 være overholdt.

Behandling af følsomme personoplysninger i forbindelse med afbrydelsessituationer:

Persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra c om behandling, 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.

Overdragelse af vandforsyningernes målerdata til spildevandsselskabet med henblik på afregning af vandafledningsbidrag:

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.

Overdragelse af vandforsyningernes målerdata til spildevandselskabet med henblik på afregning af spildevandsafgift:

Lovbekendtgørelse 2016-11-11 nr. 1323 om afgift af spildevand, se § 7, stk. 10.

CPR-numre:

Databeskyttelseslovens § 11 (behandlingen af personnummer som følge af lovgivningen) Hvis der er givet **samtykke** til behandling af **CPR-nummer**, vil der kun ske den behandling af CPR-nummeret, 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. Fra den 1. januar 2020 sker inddrivelse af restancer via retslig inkasso hvor CPR-nummeret ikke anvendes.

6. Opbevaring af data

Dine data opbevares kun så længe, det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Mariagerfjord Vand a|s forpligtelser over for dig som forbruger, og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring af bogføringsmateriale i indeværende år plus 5 år.

Er dine data følsomme, jævnfør 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.

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

Mariagerfjord Vand a|s har angivet forskellige opbevaringsperioder og sletteregler for forskellige kategorier af data jævnfør hvor længe Mariagerfjord Vand a|s har et sagligt formål til at opbevare oplysninger og persondataene.

Mariagerfjord Vand a|s opbevarer kun oplysninger og persondata så længe, det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Mariagerfjord Vand a|s forpligtelser over for dig som forbruger, og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning.

Mariagerfjord Vand a|s har udarbejdet lovpligtige og interne databeskyttelsespolitikker, der indeholder interne instrukser samt beskriver de foranstaltninger, som selskabet skal overholde, når dine oplysninger og persondata opbevares.

Derudover har Mariagerfjord Vand a|s opsat klare sletteregler og vejledninger om sletning af oplysninger og persondata, så dine persondata løbende bliver slettet, når selskabet ikke længere har brug for at behandle og/eller opbevare dine oplysninger og persondata. Hvornår sletningen foregår, kan variere fra type af oplysninger og persondata – nogle data slettes efter gældende regler og bestemmelser i lovgivningen, mens andre slettes, når Mariagerfjord Vand a|s ikke længere har brug for dem.

7. Modtagere af personoplysninger (Videregivelse af data)

Mariagerfjord Vand a|s videregiver kun dine personoplysninger til andre, såfremt vi er forpligtet hertil via lovgivning, eller til vores leverandører i det omfang, de skal levere en ydelse, som berører dig.

Herudover videregiver Mariagerfjord Vand a|s dine personoplysninger til samarbejdspartnere, såfremt dette er muligt at gøre i overensstemmelse med de persondataretlige regler.

Mariagerfjord Vand a|s overlader og videregiver også nogle af dine personoplysninger til vores databehandlere. Mariagerfjord Vand a|s har indgået behørigte databehandleraftaler med disse databehandlere.

Forbruger og borgerne

Mariagerfjord Vand a|s videregiver oplysninger og persondata med hensyn til forbrugerne og borgerne i forbindelse med drifts- og vedligeholdelsesopgaver samt i forbindelse med akutte driftsopgaver.

Mariagerfjord Vand a|s videregiver ikke personlige oplysninger til virksomheder, organisationer og enkeltpersoner uden for selskabet. Undtagelsen er i disse tilfælde:

- **Med dit samtykke**
Mariagerfjord Vand a|s videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner uden for selskabet, hvis vi har dit samtykke. Mariagerfjord Vand a|s kræver aktivt tilvalg af videregivelse af alle personoplysninger.
- **Til ekstern databehandling**
Mariagerfjord Vand a|s 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**
Mariagerfjord Vand a|s videregiver personlige oplysninger til virksomheder, organisationer eller enkeltpersoner, 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.

- At håndhæve gældende servicevilkår, herunder undersøgelse af potentielle overtrædelser.
- At registrere, forhindre eller på anden måde beskytte mod problemer med bedrageri, sikkerhed eller tekniske problemer.
- At holde vandværket fri fra skade, vores medlemmer eller offentlighedens rettigheder, ejendom eller sikkerhed, sådan som det kræves eller tillades i henhold til lovgivningen.

Mariagerfjord Vand a|s kan dele oplysninger, der ikke identificerer personer, med offentligheden og vores partnere. Vi kan for eksempel dele oplysninger med offentligheden for at vise generelle tendenser om, hvordan vores forbrugeres forbrug fordeler sig.

8. Overførsel til tredjeland

Vi kan overføre dine persondata til modtagere i et EU eller EØS godkendt land. Overføres persondataene til lande uden for EU og EØS, sker det ikke uden de fornødne eller passende garantier. Dette gøres for at sikre, at modtagerens niveau for persondataskyttelse er i overensstemmelse med denne privatlivspolitik og gældende lovgivning.

9. Dine rettigheder

Såfremt du ønsker at gøre brug af nedenstående rettigheder, skal du kontakte os gennem de kontakt-oplysninger, som er oplistet øverst i privatlivspolitikken.

Dine rettigheder er følgende:

Ret til indsigt (ret til at se personoplysninger)

Du har ret til at få indsigt i de personoplysninger, som vi behandler om dig, samt en række yderligere oplysninger. Adgangen til indsigt må dog ikke krænke andres rettigheder og frihedsrettigheder.

Ret til berigtigelse (rettelse)

Du har ret til at få urigtige personoplysninger om dig selv rettet.

Ret til sletning af personoplysninger

I særlige tilfælde har du ret til at få slettet oplysninger om dig, inden tidspunktet for vores almindelige generelle sletning indtræffer.

Ret til begrænsning af behandling

Du har i visse tilfælde ret til at få behandlingen af dine personoplysninger begrænset. Hvis du har ret til at få begrænset behandlingen, må vi fremover kun behandle oplysningerne – bortset fra opbevaring – med dit samtykke, eller med henblik på, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, eller for at beskytte en person eller vigtige samfundsinteresser.

Ret til at transmittere oplysninger (dataportabilitet)

Når vores behandling af dine personoplysninger baserer sig på samtykke eller en kontrakt, og behandlingen er foretaget automatisk, har du ret til dataportabilitet. Denne ret indebærer, at du har ret til at få tilsendt de personoplysninger, som vi behandler om dig i et struktureret, almindeligt anvendt og maskinlæsbart format, som du har ret til at overføre til en anden tjenesteyder.

Ret til indsigelse

Du har i visse tilfælde ret til at gøre indsigelse mod vores ellers lovlige behandling af dine personoplysninger. Du kan også gøre indsigelse mod behandling af dine oplysninger til direkte markedsføring.

Ret til at trække samtykke tilbage

Hvis vi baserer vores behandling på dit samtykke, har du til enhver tid ret til at trække dit samtykke til vores behandling af dine personoplysninger helt eller delvist tilbage. Din tilbagetrækning af dit samtykke berører ikke lovligheden af den behandling, som vores selskab har foretaget, indtil din tilbagetrækning af samtykket. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder. [Læs vejledningerne på Datatilsynets hjemmeside.](#) (Ekstern link åbner nyt vindue)

10. Klager (persondata)

Mariagerfjord Vand a|s kan afvise anmodninger:

- der er urimeligt gentagende
- kræver uforholdsmæssig meget teknisk indgriben, som for eksempel at udvikle et nyt system eller ændre en eksisterende praksis væsentligt
- påvirker beskyttelsen af andres personlige oplysninger
- eller som vil være vanskeligt at genfinde, som for eksempel anmodninger om oplysninger, der findes som sikkerhedskopier.

Hvis Mariagerfjord Vand a|s kan rette oplysninger, gøres dette gratis, medmindre det kræver en uforholdsmæssig stor indsats. Mariagerfjord Vand a|s bestræber sig på at vedligeholde selskabets systemer på en måde, der beskytter oplysninger fra fejlagtig sletning eller ødelæggelse. Dine personoplysninger slettes fra selskabets systemer, når det er muligt. Mariagerfjord Vand a|s kan ikke altid slette tilhørende kopier fra selskabets arkivservere og sikkerhedskopier med det samme.

Du har ret til at klage til Datatilsynet over Mariagerfjord Vand a|s behandling af dine personoplysninger, hvis du er utilfreds med den måde, vi behandler dine personoplysninger på.

11. Opdatering

Denne privatlivspolitik er senest opdateret den 18.03.2022 og vil løbende blive opdateret. Den opdaterede privatlivspolitik vil fremgå af vores hjemmeside.

| Version | Revideret og opdateret (dato) |
|----------------|--------------------------------------|
| Version 3 | 18.03.2022 |
| Version 2 | 10.07.2020 |
| Version 1 | 14.08.2018 |
| Version 0 | 25.05.2018 |