

# Privatlivspolitik for kunder i Frederiksberg Forsyning A/S

Opdateret: 14. januar 2022

## Beskyttelse af dit privatliv

Denne privatlivspolitik fortæller, hvordan vi behandler dine personoplysninger. Overordnet beskytter vi dit privatliv ved, at:

- vi tager behandling af dine persondata alvorlig
- vi sikrer rimelig og gennemsigtig databehandling
- vi sikrer, at dine personoplysninger behandles i overensstemmelse med gældende persondatalovgivning.

## Dataansvar og kontaktoplysninger

Koncernen Frederiksberg Forsyning A/S omfatter nedenstående selskaber.

- Frederiksberg Vand A/S - CVR-nr.: 29922071, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg
- Frederiksberg Spildevand A/S - CVR-nr.: 29922098, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg
- Frederiksberg Fjernvarme A/S - CVR-nr.: 10157056, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg
- Frederiksberg Bygas A/S - CVR-nr.: 33045719, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg.
- Frederiksberg Fjernkøling A/S - CVR-nr.: 34606110, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg
- Frederiksberg Vedvarende Energi A/S - CVR-nr.: 37629936, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg
- Frederiksberg Forsynings Ejendomsselskab - CVR-nr.: 10157269, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg
- Frederiksberg Forsyning Serviceselskab- CVR-nr.: 28500769, Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg

Koncernens driftsselskab er Frederiksberg Forsyning Serviceselskab A/S, som er det eneste bemandede selskab i koncernen. Det er Frederiksberg Forsyning Serviceselskab A/S på vegne af alle selskaber, som behandler oplysninger om kunder, samarbejdspartnere og andre. Frederiksberg Forsyning Serviceselskab A/S, kan derfor både være dataansvarlig og databehandler af personoplysninger. F.eks. er Frederiksberg Vand A/S dataansvarlig, og Frederiksberg Forsyning Serviceselskab A/S, er databehandler for koncernens vandkunder.

Frederiksberg Forsyning Serviceselskab A/S, kan kontaktes via følgende oplysninger:

Frederiksberg Forsyning Serviceselskab A/S

CVR.nr.: 28 50 07 69

Stæhr Johansens Vej 38, 2000 Frederiksberg

Kontaktoplysninger: [service@frb-forsyning.dk](mailto:service@frb-forsyning.dk) - telefon 38 18 50 00 - [www.frb-forsyning.dk](http://www.frb-forsyning.dk)

## Vi behandler følgende oplysninger om dig

Frederiksberg Forsyning A/S behandler de oplysninger, der er nødvendige for de enkelte selskaber. Det drejer sig om følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer (mobil, fastnet, arbejde)
- E-mailadresse
- Eventuelt CVR/CPR-nummer
- Målnummer /installationsnummer
- Kundenummer
- Ejendomsnummer
- Billeder af målere og relevante installationer
- Forbrugsdata til brug for afregning
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inkasso
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle oplysninger om flytning, konkurs og dødsfald.

### Afbrydelser af forsyningen

Såfremt der måtte være behov for afbrydelse af forsyningen, vil vi også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme oplysninger.

### 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

Vi behandler også personoplysninger i forbindelse med cookies – se nærmere herom i vores cookie-politik.

## Formål og retsgrundlag for behandling

Vi har følgende formål med behandling af dine personoplysninger:

- Løbende administration i forbindelse med opfyldelse af forsyningspligten og afregning af dit forbrug.
- Optimering af drift og sikring af forsynings sikkerheden i Frederiksberg Forsyning A/S.
- Hvis vi behandler personnumre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 5-6, sker det med det formål at inddrive fordringer.
- Hvis der sker behandling af CPR-nummer, vil det være til følgende formål:
  - Udbetaling via NemKonto
  - Henvendelser via e-Boks
  - Logge på selvbetjening med NemID
  - Sikre korrekt identifikation af dig og dermed øge sikkerheden.

Vi behandler kun dine oplysninger i det omfang, det er nødvendigt for at opfylde de formål, hvortil oplysningerne er indsamlet.

Vi 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 Frederiksberg Forsyning 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 Frederiksberg Forsyning A/S' opfyldelse af en aftale om bygas, fjernkøl eller fjernvarme).

#### **Optimering af drift og forsyningsikkerhed**

Persondataforordningens artikel 6, litra e og f angår databehandling på grund af samfundets interesse eller fordi det er en legitim interesse (afvejningsregel).

#### **Behandling af følsomme personoplysninger i 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.

#### **CPR-numre**

Databeskyttelseslovens § 11 (behandlingen af CPR-nummer som følge af lovgivningen):

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.

#### **Besøgende på vores hjemmeside**

Vi behandler disse personoplysninger ud fra persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra f, hvor vores legitime interesser er at forbedre vores hjemmeside.

#### **Korrekte og opdaterede personoplysninger**

Personoplysningerne, som vi behandler, skal være korrekte og opdaterede. Vi opdaterer derfor dine personoplysninger, hvis du beder os om det, eller hvis vi bliver opmærksom på, at dine oplysninger ikke er korrekte.

Vi beder dig også selv sørge for, at de oplysninger, vi har registreret på dig, er korrekte. Du kan opdatere dine kontaktoplysninger på vores hjemmeside. Her kan du logge på med enten NemID eller kundenummer og adgangskode.

#### **Opbevaring af data**

Dine data opbevares som udgangspunkt i løbende kalenderår plus 5 år efter kundeforholdets ophør. Det kan dog være nødvendigt af hensyn til at opfylde Frederiksberg Forsyning A/S' forpligtelser over for dig som kunde, og/eller for opfyldelse af relevant lovgivning, herunder særligt bogføringslovens regler om opbevaring, at opbevare dine data i længere tid end 5 år.

Er dine data 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 sikkerhed.

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

#### **Videregivelse af data**

Vi 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.

Vi overlader også dine personoplysninger til vores databehandler. Vi har indgået behørigte databehandleraftaler mellem Frederiksberg Forsyning A/S og de øvrige selskaber i Koncernen Frederiksberg Energi A/S.

## Dine rettigheder

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

Dine rettigheder er følgende:

- **Ret til indsigt (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 vi 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, som du kan finde på [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

Hvis der i forbindelse med din anmodning om brug af dine rettigheder hersker rimelig tvivl om din identitet, har vi ret til at anmode om yderligere oplysninger, der er nødvendige for at bekræfte din identitet. I sådanne tilfælde vil vi behandle og registrere disse yderligere oplysninger om dig, idet vil vi begrænse omfanget af vores anmodning samt opbevaring mest muligt.

## Klage

Du har ret til at klage til Datatilsynet over Frederiksberg Forsyning A/S' behandling af dine personoplysninger.

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)