

Privatlivspolitik for kundeoplysninger - varmeselskaber

Version 1.6
19. januar 2024

Fors-koncernen er en forsyningsvirksomhed i Holbæk, Lejre og Roskilde Kommune. Fors-koncernen består af et holdingselskab og 12 datterselskaber: Et vand- og spildevandsselskab i hver af de tre kommuner, tre varmeselskaber og et affaldsselskab samt et selskab for grøn energi. Herudover er der Fors A/S, som servicerer de andre selskaber.

Denne privatlivspolitik dækker over Fors' to varmeselskaber (FORS Varme Holbæk A/S og FORS Varme Roskilde A/S), som i det følgende vil blive omtalt som Fors Varme.

På de følgende sider kan du læse om, hvordan vi behandler oplysninger om dig, og hvilke rettigheder du har.

1. BESKYTTELSE AF DIT PRIVATLIV

Vi tager behandling af dine persondata alvorligt. Vi sikrer rimelig og gennemsigtig databehandling i overensstemmelse med gældende regler om behandling af persondata.

Denne privatlivspolitik beskriver, hvordan vi behandler dine personoplysninger.

2. DATAANSVAR OG KONTAKTOPLYSNINGER

Fors Varme er dataansvarlig for behandlingen af de personoplysninger, som vi har modtaget om dig. Vi kan kontaktes via følgende oplysninger:

FORS Varme Roskilde A/S

CVR-nr.: 32837425

Betonvej 12

4000 Roskilde

E-mail: fors@fors.dk

FORS Varme Holbæk A/S

CVR-nr.: 33033125

Tåstrup Møllevej 5

4300 Holbæk

E-mail: fors@fors.dk

Hvis du har spørgsmål om vores behandling af dine personoplysninger, er du til enhver tid velkommen til at kontakte os herom.

3. VI BEHANDLER FØLGENDE OPLYSNINGER OM DIG

Vi behandler de oplysninger, der er nødvendige for at opfylde Fors Varme' forsyningspligt eller det løbende aftaleforhold, hvilket er følgende oplysninger:

- Navn
- Adresse
- Telefonnummer, hvis oplyst af dig eller offentligt tilgængeligt
- Mobilnummer, hvis oplyst af dig eller offentligt tilgængeligt
- E-mailadresse, hvis oplyst af dig
- Bankkontonummer, hvis oplyst af dig
- Betalingsaftalenummer, hvis oplyst af dig
- Delvist kortnummer, hvis oplyst af dig
- Eventuelt CVR-nummer
- Ejerforhold
- Målernummer
- Kundenummer
- Installationsnummer
- Oplysninger om boligforhold og -type
- Ejendomsnummer
- Matrikelnummer
- Oplysninger om varmeinstallationer
- Plantegninger
- Ledningsplacering
- Bolig- og grundstørrelse
- Eksisterende/tidligere varmekilde
- Dato for byggetilladelse
- Billeder af f.eks. ejendommen i forbindelse med projekter og installationer
- Forbrugsdata, dvs. målerdata/varmeforbrug til brug for afregning (indhentes én gang årligt eller hyppigere via fjernaflæsning)
- Oplysninger om betalinger, restancer eller inddrivelseskridt
- Eventuelle mails og korrespondance med kunder, herunder eventuel registrering af relevante forhold i telefonsamtale
- Eventuelle klagesager
- Eventuelle statistiske oplysninger, herunder afvigelser
- Eventuelle oplysninger om flytning, død og eventuel konkurs
- Aktiviteter hos kunden.

Afbrydelser af varmen:

Såfremt der måtte være behov for afbrydelse af varmeforsyningen, vil vi også behandle oplysninger, som er relevante i denne forbindelse, herunder om nødvendigt følsomme oplysninger (såsom oplysninger om helbredsmæssige forhold) samt oplysninger om evt. truende adfærd, børn og dyr på leveringsstedet og eventuel afbrydelsesstatistik.

Afdragsordninger:

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

Indefrysningsordningen:

I forhold til indefrysningsordningen vil følgende personoplysninger blive behandlet: Kontaktoplysninger, cpr.nr eller cvr.nr, kundenummer, adresse, gæld, afdragsbeløb

Lovovertrædelser:

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

Cookies:

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

CPR-nummer:

Vi behandler kun dit **CPR-nummer**, hvis vi har modtaget dit samtykke hertil, eller hvor det følger af lovgivningen (f.eks. ældre aktive sager hos Gældsstyrelsen eller i forbindelse med indefrysningsordningen).

Forskning

Vi behandler almindelige personlysninger til analyse, forskning og statistik, på baggrund af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e.

Udsendelse af nyhedsbreve til tilmeldte

Vi behandler almindelige oplysninger som navn, adresse, email-adresse og evt. firmanavn, når du modtager vores nyhedsbrev. Desuden behandler vi oplysninger om dig via en tracking pixel i nyhedsbrevet, der kan fortælle, hvorvidt du har åbnet nyhedsbrevet, hvornår du har åbnet det, om du har klikket på links i nyhedsbrevet, information om, hvorvidt nyhedsbrevet blev leveret samt hvilken device, du har åbnet nyhedsbrevet på. Endelig vil vi også registrere dit samtykke til at modtage nyhedsbreve samt en evt. oplysning om afmelding af nyhedsbrevet.

4. 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 varme, såfremt der ikke er forsyningspligt, og afregning af dit forbrug i den forbindelse.
- Optimering af drift og sikring af forsynings sikkerheden i Fors Varme.
- Hvis vi behandler CPR-numre efter inddrivelseslovens § 2, stk. 9 og 10, sker det med det formål at inddrive fordringer.
- At kunne informere om vores fjernvarme ved udsendelse af digitale nyhedsbreve baseret på din geografiske adresse.
Vores digitale nyhedsbreve indeholder en tracking pixel. En tracking pixel indsamler oplysninger om, hvordan du interagerer med nyhedsbrevet.

Formålet med dette er at gøre vores nyhedsbreve relevante for modtagere. Vi videregiver ikke pixeldata til tredjepart.

- Hvis der er givet samtykke til behandling af CPR-nummer, kan det være til ét af følgende formål:
 - Udbetaling via NemKonto
 - Henvendelser via e-Boks
 - Adresseændring

Vi 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. Vi har præciseret dette nærmere nedenfor.

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af forsyningspligten:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra c (behandlingen er nødvendig for Fors Varme' overholdelse af sin retlige forpligtelse), jf. databeskyttelseslovens § 6.

Behandling af oplysninger med henblik på opfyldelse af en aftale:

Persondataforordningens artikel 6, stk. 1, litra b (behandlingen er nødvendig for Fors Varme' opfyldelse af en aftale, som eksempelvis levering af varme eller en aftalt afdragsordning), jf. databeskyttelseslovens § 6.

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), jf. databeskyttelseslovens § 6. Dette er eksempelvis tilfældet, når vi på grund af ønsket om at optimere driften og opnå ressourcebesparelser, anvender fjernaflæste målere til hyppigere indsamling af data, end blot til afregningsformål. Legitim interesse kan f.eks. også være, når vi laver markedsføring, henvendelser om brug af vores serviceprodukter, kampagner eller kundetilfredshedsundersøgelser mhp. mere tilfredse kunder.

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, jf. databeskyttelseslovens § 7. Eller persondataforordningens artikel 9, stk. 2, litra f, om, at behandlingen er nødvendig for at et retskrav kan forsvares, jf. databeskyttelseslovens § 7.

Behandling af personoplysninger ved udsendelse af nyhedsbreve

Vi behandler personoplysninger baseret på dit samtykke jvnf.

Persondataforordningen artikel 6, stk. 1, litra a.

CPR-numre:

*Databeskyttelseslovens § 11 (behandlingen af personnummer som følge af lovgivningen). Hvis der er givet **samtykke** til behandling af **CPR-nummer**, vil der kunne ske den behandling af CPR-nummeret som samtykket omfatter.*

Lovbekendtgørelse nr. 6 af 7. januar 2022 om inddrivelse af gæld til det offentlige § 2 (Gældsindrivelsesloven) er vores retsgrundlag for behandling af CPR-nummer ved inddrivelse. Ved denne kan vi behandle CPR-nummer på baggrund af dit samtykke, hvis vi ikke allerede er bekendt med det samt i de situationer, hvor du dels ikke vil oplyse CPR-nummeret, dels hvor der er begrundet tvivl om rigtigheden af skyldnerens oplysning.

Lov nr 1387 af 5. oktober 2022 §19 om indefrysningsordning for høje energiregninger er vores retsgrundlag for behandling af CPR-nummer ved indefrysning.

Hvor dine personoplysninger stammer fra

De personoplysninger, vi behandler om dig, kommer fra dig selv, men vi indsamler også dine personoplysninger fra andre. Vi indsamler bl.a. oplysninger om ejerforhold, adresse, flytning, boligforhold- og type samt matrikel- og ejendomsnummer fra kommunen, ejendomsmæglere, boligforeninger, bygherre, entreprenører, Tingbogen, Statstidende og Den Offentlige Informationsserver, OIS. Billeder og oplysninger om aktiviteter kommer ofte fra entreprenører/håndværkere.

Herudover får vi oplysninger om kundenummer og henvendelser fra dig fra vores Kundecenter i Fors A/S.

5. MODTAGERE AF DATA

5.1 Videregivelse

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. Herudover videregiver vi dine personoplysninger til samarbejdspartnere/koncernselskaber, såfremt dette er muligt at gøre i overensstemmelse med de persondataretlige regler. På baggrund af databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e, kan der ske videregivelse til analyse, forskning og statistik.

Vi videregiver dine personlige oplysninger til:

- *Din kommune*
- *Entreprenører/håndværkere. (F.eks. hvis du bruger ordningen 'Fjernvarme på abonnement' og 'Fjernvarmens serviceordning')*
- *Gældsstyrelsen*
- *Horten advokatpartnerselskab*

Vi overlader også dine personoplysninger til vores databehandlere. Vi har indgået

behørigte databehandleraftaler med

- *Fors A/S*
- *Kamstrup A/S*
- *KMD A/S*
- *Via Ritzau*
- *Link Mobility*
- *Andre it- og systemleverandører.*

5.2 Videregivelse af dine oplysninger uden for EØS:

Når der overføres personoplysninger inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) til lande uden for EØS, kan vi være nødt til at træffe yderligere foranstaltninger for at sikre og beskytte disse personoplysninger. Nogle lande uden for EØS er godkendt af Europa-Kommissionen for at tilvejebringe ensartede beskyttelsesniveauer som databeskyttelseslovgivningen i EØS og derfor kræves ingen yderligere sikkerhedsforanstaltninger for eksport af personoplysninger til disse jurisdiktioner. I lande, der ikke har fået disse godkendelser, vil vi sikre passende sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger mod at blive overført, såsom Europa-Kommissionens godkendte bestemmelser.

5.3 Links til andre hjemmesider

Vores websider kan til enhver tid indeholde links til og fra hjemmesider tilhørende vores samarbejdspartnere, tilknyttede selskaber og andre tredjeparter. Hvis du følger et link til en af disse websider, bedes du bemærke, at disse websider har deres egne politikker for beskyttelse og behandling af personoplysninger, og at vi ikke påtager os noget ansvar eller garantier for disse politikker. Du bedes derfor undersøge disse politikker, før du fremsender personoplysninger til disse websider.

6. SLETNING

Dine data opbevares kun så længe det er nødvendigt af hensyn til at opfylde Fors Varme' forpligtelser over for dig som kunde, samarbejdspartnere og andre og for opfyldelse af relevant lovgivning. Dog opbevarer vi altid bogføringsmateriale i 5 år af hensyn til bogføringsloven.

Vi opbevarer også forbrugsoplysninger længere af hensyn til at kunne optimere driften og sikre forsyningssikkerheden.

Når du afmelder nyhedsbreve, bliver dine data slettet senest efter 14 dage.

Er dine data følsomme, jf. persondataforordningens artikel 9, opbevares de så længe 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 lovovertrædelser opbevares så længe det er nødvendigt af hensyn til en igangværende sag hos politiet samt i visse tilfælde med henblik på efterfølgende at kunne dokumentere sagen. I alle tilfælde slettes oplysninger om lovovertrædelser senest 5 år efter overdragelse af sagen til politiet eller efter afdækning af lovovertrædelsen.

7. DINE RETTIGHEDER

7.1 *Kontaktoplysninger, hvis du vil benytte dine rettigheder*

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

Vi behandler og svarer på din henvendelse så hurtigt som muligt og senest en måned efter, vi har modtaget din henvendelse, medmindre anmodningens kompleksitet og omfang gør, at vi ikke kan svare inden for en måned. I så fald kan svarfristen blive op til 3 måneder i alt.

Du kan i øvrigt læse mere om dine rettigheder i Datatilsynets vejledning om de registreredes rettigheder, som du kan finde på www.datatilsynet.dk.

7.2 *Ret til indsigt (se personoplysninger)*

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

7.3 *Ret til berigtigelse (rettelse)*

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

7.4 *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.

7.5 *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.

7.6 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.

7.7 Indsigelse

Du har ret til at gøre indsigelse imod Fors Varme' behandling af dine persondata, hvis behandling sker efter reglerne i databeskyttelsesforordningens artikel 6, stk. 1, litra e eller litra f, herunder profilering.

Fors Varme må efter en indsigelse ikke længere behandle personoplysningerne, medmindre Fors Varme påviser vægtige legitime grunde til behandlingen, der går forud for registreredes interesser, rettigheder og frihedsrettigheder, eller behandlingen er nødvendig for, at retskrav kan fastlægges, gøres gældende eller forsvares, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21.

Du har også ret til at gøre indsigelse imod Fors Varme' behandling af dine persondata, hvis behandlingen sker til direkte markedsføring, herunder profilering, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 21. Efter en indsigelse må Fors Varme ikke længere behandle dine persondata til dette formål.

7.8 Ret til indsigelse imod profilering

Du har som udgangspunkt ret til ikke at være genstand for en afgørelse, der alene er baseret på automatisk behandling, herunder profilering, som har retsvirkning eller på tilsvarende vis betydelig påvirker dig, jf. databeskyttelsesforordningens artikel 22.

7.9 Ret til at tilbagekalde samtykke

Hvis vi baserer vores behandling på dit samtykke, har du til enhver tid ret til at trække dit samtykke til Fors Varme' behandling af dine persondata helt eller delvist tilbage.

Din tilbagetrækning af dit samtykke berører ikke lovligheden af den behandling, som Fors Varme har foretaget, indtil din tilbagetrækning af samtykket. Hvis du tilbagekalder dit samtykke, har det derfor først virkning fra dette tidspunkt.

8. KLAGE

Såfremt du ønsker at klage over Fors Varme' behandlingen af dine personoplysninger, har du ret til at indgive en klage til Datatilsynet, som har følgende kontaktoplysninger:

Datatilsynet

Adresse: Carl Jacobsens Vej 35, 2500 Valby

E-mail: dt@datatilsynet.dk

Telefonnr.: + 45 33 19 32 00

Hjemmeside: www.datatilsynet.dk

9. ÆNDRING AF POLITIK

Vores privatlivspolitik gælder fra 25. maj 2018. 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 politikken, så du altid ved, hvilke oplysninger vi indsamler, hvordan vi bruger dem, og hvem vi deler dem med.