

Privacyverklaring ¹

1. Algemeen

Hieronder kan je een overzicht vinden op de belangrijkste vragen over de verwerking van jouw persoonsgegevens door Infrac. Heb je nog vragen over onze Privacyverklaring? Je kunt altijd bij ons terecht voor bijkomende informatie via deze [contactmogelijkheden](#).

2. Wie is Infrac en wie wordt beschermd door de Privacyverklaring?

Infrac CVBA (hierna Infrac) is de werkmaatschappij van de volgende nutsbedrijven die actief zijn in de distributie van elektriciteit, gas en kabel alsook riolering: Infrac Limburg, Inter-energa, Inter-media, Inter-Aqua, Infrac West, Iveg, PBE en Riobra. Infrac is gevestigd te Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel en is ingeschreven in de KBO onder het nummer 0882.509.166. Voor een omschrijving van onze taken en ons werkingsgebied verwijzen we naar onze [webpagina](#) hierover.

Infrac heeft een functionaris voor gegevensbescherming (DPO) aangesteld. Hij is bereikbaar via onderstaande [contactmogelijkheden](#).

Infrac treedt op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de privacywetgeving en vanuit die hoedanigheid willen we jou via deze Privacyverklaring informeren over de verwerking van je persoonsgegevens.

Deze Privacyverklaring is daarom alleen geldig voor de persoonsgegevens die Infrac als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt. Het is van toepassing op de verwerking van de persoonsgegevens van de distributienetgebruikers in relatie tot onze taken en openbare dienstverplichtingen, van de gebruikers van onze diensten en van andere personen in relatie met onze dagelijkse bedrijfsvoering (bvb. sollicitanten, personen die geen netgebruikers zijn van Infrac maar meedoen aan een enquête, ex-medewerkers, voor de uitvoering van overeenkomsten met aannemers, leveranciers, enz).

Concreet kan je in deze Privacyverklaring informatie vinden over de volgende onderwerpen:

- [Wie is Infrac en wie wordt beschermd door de Privacyverklaring?](#)
- [Welke persoonsgegevens verwerkt Infrac?](#)
- [Wat gaat Infrac met jouw persoonsgegevens doen?](#)
- [Welke persoonsgegevens delen we met derden?](#)
- [Welke technieken gebruiken we om de privacy van je persoonsgegevens te beschermen?](#)
- [Hoe lang houden we je persoonsgegevens bij?](#)
- [Welke rechten heb je betreffende de verwerking van je persoonsgegevens?](#)
- [Hoe kan je je rechten uitoefenen?](#)
- [Hoe verzekeren we de naleving van onze Privacyverklaring en de samenwerking met de GBA?](#)
- [Hoe worden wijzigingen aan de huidige Privacyverklaring gedaan?](#)

3. Welke persoonsgegevens verwerkt Infrac?

Infrac verwerkt persoonsgegevens die zij rechtstreeks verzamelt bij ieder schriftelijk of mondeling contact, persoonsgegevens die we van derden ontvangen en gegevens die in onze systemen worden geregistreerd.

Zo ontvangt Infrac persoonsgegevens van het Kadaster, energieleveranciers, Telenet, drinkwatermaatschappijen en andere partijen ofwel in het kader van onze wettelijke verplichtingen ofwel

¹ Cette déclaration de confidentialité est en cours de traduction en français.

in het kader van de wettelijke verplichtingen van deze partijen of ter uitvoering van een overeenkomst tussen deze partijen en jou als natuurlijke persoon.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die jou als natuurlijke persoon identificeren of identificeerbaar maken. Je bent identificeerbaar van zodra we een direct of indirect verband kunnen leggen tussen een jou en andere gegevens.

Infrax verwerkt verschillende categorieën van gegevens:

- Identificatiegegevens zoals je voor- en achternaam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, elektronische identificatiegegevens zoals het private en publieke IP-adres, cookies, MAC-adres van jouw mobiele toestel;
- Persoonlijke kenmerken zoals je geboortedatum en -plaats, burgerlijke staat, geslacht;
- Financiële gegevens zoals je bankrekeningnummer, gegevens met betrekking tot schulden en uitgaven of met betrekking tot jouw solvabiliteit;
- Gegevens met betrekking tot de samenstelling van jouw gezin zoals bvb. het aantal kinderen ten laste;
- Jouw rijksregisternummer waarvoor Infrax een machtiging heeft gekregen van het Sectoraal comité van het Rijkregister;
- Gegevens met betrekking tot jouw beroep zoals een curriculum vitae;
- Woningkenmerken zoals de aard van de woning, eigendom of gehuurd, kadastragegevens;
- Leefgewoonten zoals het communicatiemedium dat jouw voorkeur geniet, dat jij rijdt met een elektrische wagen; gegevens met betrekking tot klachten, incidenten en ongevallen; of jij een verzekering hebt en het polisnummer ervan;
- Video- en camerabeelden die we nemen in onze klantenkantoren;
- Eventueel bedrijfsgegevens zoals het ondernemingsnummer voor zover dit gegeven een natuurlijke persoon kan identificeren zoals het BTW nummer van een zelfstandige;

Verder houden we gegevens bij eigen aan een bepaalde sector:

- in het kader van de energiedistributie : het meternummer- en EAN-nummer, technische gegevens van jouw aansluiting zoals het vermogen ervan, meetgegevens, enz.
- in het kader van de kabeldistributie: het EAN-nummer van de kabelaansluiting;
- in het kader van onze rioleringsactiviteiten: watermeternummer, technische gegevens van jouw aansluiting.

4. Wat gaat Infrax met jouw persoonsgegevens doen?

Infrax verwerkt persoonsgegevens, omdat dit noodzakelijk is voor de uitvoering van haar wettelijke verplichtingen, voor de vervulling van taken van algemeen belang, voor de uitvoering van een overeenkomst of met jouw toestemming.

Concreet verwerken we persoonsgegevens voor onderstaande doeleinden.

- A. Voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen en taken van algemeen belang op basis van het [Energiedecreet](#) en - [besluit](#), [Wet elektriciteit \(29 april 1999\)](#), [Wet aardgas \(12 april 1965\)](#), het [Koninklijk besluit \(25 juni 2009\)](#) . Samengevat hebben deze betrekking op:
- activiteiten die verband houden met de aanleg en de uitbating van het distributienet: het beheer, onderhoud, uitbreiding, herstelling, verbetering, vernieuwing van het distributienet; het herstellen van onderbrekingen en storingen op het net; het aansluiten, verzegelen, het af- en heraanluiten of het verzoeken van installaties op het net; het verlenen van toegang tot het net; de plaatsing, activering, terbeschikkingstelling, onderhoud van meters;
 - activiteiten die verband houden met de aanleg en uitbating van warmte- en koudnetten;
 - het aflezen van meters, het verwerken van de meetgegevens en de bewaring hiervan;
 - het verstrekken van meetgegevens aan andere partijen van de energiemarkt zoals leveranciers, tussenpersonen, de VREG, afnemers, producenten, transmissienetbeheerders;
 - het opsporen van energiefraude en het nemen van maatregelen voor het vermijden ervan;

- het uitbetalen van schadevergoeding aan distributienetgebruikers bij storingen of laattijdige (her)aansluitingen;
 - het optreden als sociale leverancier en in dit kader de facturatie van het energieverbruik, de plaatsing van budgetmeters of stroombegrenzers;
 - de behandeling van klachten;
 - fungeren als unieke aanspreekpunt voor de eigenaars van zonnepanelen en voor de uitbetaling van groenestroomcertificaten;
 - de uitbetaling van premies ter bevordering van het rationeel energieverbruik en het promoten ervan.
- B. Voor de uitvoering van onze wettelijke verplichtingen als rioolbeheerder op basis van het [Decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending](#), [Besluit van 8 april 2011 m.b.t. de waterdistributie, de saneringsverplichting en het algemeen waterverkoopreglement](#), [Het Algemeen Waterverkoopreglement](#), de [Aanvullende voorwaarden bij het Algemeen Waterverkoopreglement](#) van de exploitanten in wiens naam en voor wiens rekening Infrax optreedt. Samengevat hebben deze betrekking op:
- activiteiten die verband houden met het beheer, onderhoud, uitbreiding, herstelling van het rioleringsnet;
 - het plaatsen, wijzigen, versterken, verplaatsen, in en uit dienst stellen, onderhouden van huisaansluitingen op het rioleringsnet.
- C. We verwerken jouw persoonsgegevens met jouw toestemming: in het kader van de uitbetaling van REG-premies, voor het gebruik van cookies op onze website (voor meer info zie [cookiebeleid](#)) en om onze nieuwsbrief te ontvangen.
- D. Infrax verwerkt jouw persoonsgegevens ter uitvoering van een overeenkomst: bij het aanvragen van een aansluiting op het distributienet; bij de uitvoering van een overeenkomst met onze leveranciers, aannemers, enz.
- E. Infrax verwerkt persoonsgegevens in het kader van haar dagelijkse bedrijfsvoering die verband houdt met haar wettelijke verplichtingen en taken van algemeen belang: voor het beheren van onze boekhouding, klantenbeheer, beheer van geschillen, leveranciersbeheer, publieke relaties, registratie en administratie van aandeelhouders of vennoten, beheer van verzekeringen, enz.
- F. In het kader van een proefproject over “slimme meters” met het oog op een volledige uitrol ervan in Vlaanderen, heeft Infrax 10,000 meters geplaatst bij netgebruikers in haar werkingsgebied. De GBA heeft in dit verband een aanbeveling opgesteld met betrekking tot de beginselen die Infrax moet naleven, nl. advies nr. 04/2011 van 15 juni 2011. Voor meer informatie over dit proefproject kan je ook de [mededeling van de VREG](#) hierover raadplegen. Infrax verzamelt in het kader van dit proefproject energiegegevens zoals omschreven hierboven.
- G. Infrax biedt op het grondgebied van sommige gemeenten Free WiFi aan waarbij gebruikers kosteloos gebruik kunnen maken van draadloos internet. De vermelde nutsbedrijven Inter-media, Infrax West en PBE waarvoor Infrax optreedt, komen in aanmerking als operator in de zin van de [Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie](#) en hebben daarom een dataretentieplicht. Dit betekent concreet dat Infrax de gegevens die worden gegenereerd of verwerkt in het kader van Free WiFi, gedurende één jaar moet bewaren. Op verzoek van verschillende gerechtelijke, politieke en andere autoriteiten is Infrax verplicht om hen de gegevens ter beschikking te stellen.

Teneinde de goede werking van het Free WiFi netwerk te verzekeren zal Infrac geaggregeerde en geanonimiseerde gegevens bewaren zoals de gebruiksduur van het Free Wifi-netwerk, de hoeveelheid data die werd gebruikt, enz. Deze anonieme gegevens

- H. Infrac beheert in sommige gemeenten in opdracht van Telenet het kabel distributienet waarop Telenet televisie, internet- en communicatieproducten biedt aan haar klanten. Infrac zorgt voor de aansluitingen op het net en voor het verhelpen van storingen en in dit kader wisselen wij gegevens uit met Telenet.

5. Welke persoonsgegevens delen we met derden?

Infrac deelt enkel persoonsgegevens mee in overeenstemming met deze Privacyverklaring zodat de vertrouwelijkheid en kwaliteit van jouw persoonsgegevens op deze wijze gegarandeerd wordt.

We delen jouw persoonsgegevens met derden als dit noodzakelijk is in het kader van onze wettelijke verplichtingen en taken van algemeen belang of die van de derde partijen die de gegevens ontvangen. Infrac zal altijd controleren of deze partijen recht hebben om jouw persoonsgegevens te ontvangen vooraleer deze over te maken.

Indien noodzakelijk delen we jouw persoonsgegevens met:

- overheidsinstanties zoals het Vlaams Energieagentschap (VEA), de Vlaamse Regulator voor de Distributie van Elektriciteit en Aardgas (VREG), het Kruispuntbak van de Sociale Zekerheid (KSZ), met de Federale Overheidsdienst Economie (FOD Economie), lokale besturen, het Vlaams Gewest, met Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW) en in dit kader met Lokale Adviescommissies (LAC), met de Ombudsdienst voor Energie; met de Federale Overheidsdienst Financiën in het kader van de belastingen; de Sociale Inspectiedienst; gerechtelijke autoriteiten, met politiediensten op het lokale en federale niveau, de Vlaamse Wooninspectie, de Vlaamse Milieumaatschappij, drinkwatermaatschappijen, Famifed, enz.
- private partijen zoals deelnemers aan de energiemarkt (energieleveranciers, en de dienstverleners van flexibiliteit), met Telenet, met schuldbemiddelaars in het kader van de procedure voor de Collectieve Schuldregeling.

Infrac doet beroep op verwerkers zoals ICT-dienstverleners, communicatiebureau 's, enz. en in dit kader delen we jouw persoonsgegevens met hen. Hiervoor verzekeren we door middel van verwerkersovereenkomsten dat de verwerkers die in onze opdracht jouw persoonsgegevens verwerken dat steeds doen met inachtneming van de privacywetgeving en enkel voor de doeleinden die hierboven in punt 4 toegelicht werden. Infrac zal controleren dat de verwerkers de persoonsgegevens op een veilige, eerlijke, rechtmatige en proportionele manier zullen verwerken.

In het geval dat de verwerkers waarop Infrac beroep doet, persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (EER) verwerken, zal Infrac overeenkomstig de privacywetgeving zorgen via contractuele of andere maatregelen, dat deze gegevens daar een passend beschermingsniveau genieten vergelijkbaar met de bescherming die zij in de EER zouden genieten.

Indien noodzakelijk voor haar dagelijkse bedrijfsvoering en steeds met inachtneming van de privacywetgeving, zal Infrac ook persoonsgegevens delen met partijen zoals advocaten- en incassokantoren, banken, verzekeringsmaatschappijen.

Infrac zal jouw persoonsgegevens nooit verkopen of beschikbaar maken voor commerciële doeleinden.

We zullen jouw voorafgaandelijke toestemming steeds vragen om gegevens over te maken aan derde partijen met uitzondering van de doorgiften die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van wettelijke verplichtingen, taken van algemeen belang of voor de uitoefening van het openbaar gezag of ter bescherming van jouw vitale belangen.

6. Welke technieken gebruiken we om de privacy van je persoonsgegevens te beschermen?

Infrac neemt de nodige technische en organisatorische maatregelen om jouw privacy te beschermen.

We nemen verschillende technische maatregelen om de persoonsgegevens die we verwerken, te beschermen tegen ongeautoriseerde toegang of aanpassing ervan, tegen openbaarmaking en vernietiging ervan alsook tegen verlies en diefstal zoals: beveiliging met een wachtwoord, encryptie van gegevens, firewalls, antivirus, logging en monitoring van onze systemen, toegangsbeheer, ICT-software up to date houden, waar vereist en mogelijk zullen we de persoonsgegevens anonimiseren, enz.

Infrax neemt organisatorische maatregelen ter bescherming van jouw persoonsgegevens zoals het aanstellen van een functionaris voor gegevensbescherming; het in dienst nemen van medewerkers die zorgen voor de veiligheid van ons netwerk, onze infrastructuur en informatiesystemen; maatregelen om de fysieke toegang tot onze kantoren te beheren; onze medewerkers hebben enkel toegang tot die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van hun taken en worden opgeleid om hun taken steeds met respect voor de privacy uit te voeren; wij implementeren de privacywetgeving in onze bedrijfsprocessen, procedures en werkinstructies.

Deze maatregelen worden regelmatig geëvalueerd en bijgeschaafd door deze aan interne en externe audits te onderwerpen.

7. Hoe lang houden we je persoonsgegevens bij?

Infrax ziet erop toe dat jouw persoonsgegevens niet langer bewaard worden dan nodig om de bovenvermelde verwerkingsdoeleinden te realiseren.

Hieronder vind je enkele voorbeelden van bewaringstermijnen:

- meetgegevens bewaren we voor een termijn van twintig jaar om te dienen als bewijs in geval van rechtzettingen of betwistingen hierover;
- gegevens verzameld in het kader van onze dataretentieplicht houden wij bij voor één jaar;
- omwille van boekhoudkundige en fiscale verplichtingen houden we financiële gegevens zeven jaar bij;
- documenten die verband houden met onze bedrijfsvoering zoals contracten of correspondentie bewaren we tien jaar.

We behandelen je persoonsgegevens conform deze Privacyverklaring zolang we ze bewaren.

8. Welke rechten heb je betreffende de verwerking van je persoonsgegevens?

Overeenkomstig de privacywetgeving heb je bepaalde rechten met betrekking de verwerking van jouw persoonsgegevens. Hieronder kan je alvast een overzicht van deze rechten vinden.

A. Recht op informatie en van inzage

Je hebt het recht om geïnformeerd te worden of Infrax jouw persoonsgegevens verwerkt en wanneer dit het geval is, om inzage te verkrijgen van die persoonsgegevens en van de volgende informatie:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of categorieën van ontvangers (met name ontvangers in derde landen);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit;
- de informatie over de bron van de gegevens indien we persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming inclusief profilering.

Je hebt het recht om een gratis kopie te vragen van jouw persoonsgegevens in een gangbare vorm. Indien je bijkomende kopieën vraagt kan Infrax een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken.

B. Recht op rectificatie

Je hebt het recht om aan Infrac te vragen om onvolledige of onjuiste persoonsgegevens die door Infrac verwerkt worden te vervolledigen of te corrigeren.

C. Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

Je hebt het recht om in de volgende gevallen, en zonder onredelijke vertraging, je persoonsgegevens te laten verwijderen door Infrac:

- jouw persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt worden door Infrac;
- je trekt je eerdere toestemming voor de verwerking in en er is geen andere rechtsgrond waar Infrac zich op kan beroepen voor de (verdere) verwerking;
- je maakt bezwaar tegen de verwerking van je persoonsgegevens en er bestaan geen andere gronden voor de (verdere) verwerking door Infrac;
- je persoonsgegevens worden onrechtmatig verwerkt;
- je persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een wettelijke verplichting;
- je persoonsgegevens werden verzameld toen je nog minderjarig was.

In sommige gevallen zullen we jouw vraag tot gegevenswissing niet kunnen inwilligen, bijvoorbeeld wanneer de verwerking ervan noodzakelijk is voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering of omdat de verwerking van deze persoonsgegevens noodzakelijk is voor het nakomen van wettelijke verplichtingen. We zullen jou daarover verder informeren in ons antwoord op jouw verzoek tot gegevenswissing.

D. Recht op de beperking van de verwerking

Je hebt het recht om de beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te vragen indien één van de volgende elementen van toepassing is:

- je betwist de juistheid van die persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode waarin Infrac de juistheid van de gegevens zal controleren;
- de verwerking van je persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van het wissen van je gegevens, verzoek je om beperking van het gebruik ervan;
- Infrac heeft je gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke verwerkingsdoeleinden, maar jij hebt ze nodig voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering: in plaats van het wissen van je gegevens, wordt het gebruik ervan beperkt voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van de rechtsvordering;
- zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van je recht op bezwaar tegen de verwerking, verzoek je om het gebruik van je persoonsgegevens te beperken.

E. Recht op overdraagbaarheid van persoonsgegevens

Je hebt het recht om Infrac te verzoeken je persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm te verkrijgen en het recht om die gegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke over de dragen. Je kan ons daarbij vragen om de gegevens rechtstreeks aan de andere verwerkingsverantwoordelijke over te maken tenzij dit technisch niet mogelijk is.

Dit recht is enkel geldig voor de persoonsgegevens die je zelf hebt verstrekt aan Infrac op basis van jouw toestemming of ter uitvoering van een overeenkomst en waarbij de verwerking via geautomatiseerde procedés wordt verricht. Wanneer de verwerking gebeurt op basis van een wettelijke verplichting of voor de vervulling van een taak van algemeen belang, geldt dit recht niet.

F. Recht van bezwaar en geautomatiseerde individuele besluitvorming

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens indien de verwerking gebeurt ter vervulling van een taak van algemeen belang of in het gerechtvaardigd belang van Infrac.

Infrax zal de verwerking van je persoonsgegevens staken, tenzij zij dwingende en legitieme gronden voor de verwerking kan aantonen die zwaarder wegen dan jouw belangen, rechten en vrijheden óf wanneer de verwerking van de persoonsgegevens verband houdt met het instellen, uitoefenen of onderbouwen van een rechtsvordering.

Je hebt het recht om niet onderworpen te worden aan een besluit dat gebaseerd is op een verwerking die uitsluitend geautomatiseerd gebeurde, waaronder profilering. Dit recht geldt niet voor de volgende gevallen: wanneer profilering of geautomatiseerde individuele besluitvorming toegestaan is bij een wettelijke bepaling die tevens voorziet in passende maatregelen ter bescherming van jouw rechten en vrijheden; wanneer dit noodzakelijk is voor de totstandkoming of de uitvoering van een overeenkomst; wanneer dit berust op jouw uitdrukkelijke toestemming.

G. Recht om klacht neer te leggen bij een toezichthoudende autoriteit

Jij hebt het recht om klacht neer te leggen bij de toezichthoudende autoriteit indien je van mening bent dat de verwerking van jouw persoonsgegevens een inbreuk maakt op de privacywetgeving.

De toezichthoudende autoriteit in België is de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA). De contactgegevens hiervan zijn: Drukpersstraat 35, 1000 Brussel; telefoonnummer +32 (0)2 274 48 00; commission@privacycommission.be; www.privacycommission.be.

9. Hoe kan je je rechten uitoefenen?

Je kan met ons contact opnemen voor meer informatie over de Privacyverklaring of in verband met de uitoefening van je rechten via de volgende gegevens:

- via het [contactformulier](#) op onze website;
- via e-mail op het adres dpo@infrax.be ;
- via een brief gericht aan Infrax CVBA, t.a.v. de Functionaris voor Gegevensbescherming (DPO), Koning Albert II-laan 37, 1030 Brussel;
- telefonisch op het nummer 078 35 30 20.

Indien je een van de bovenvermelde rechten wilt uitoefenen, moet je ons een bewijs van identiteit (zoals een kopie van de identiteitskaart) of van een verkregen volmacht bezorgen.

10. Hoe verzekeren we de naleving van de Privacyverklaring en de samenwerking met de GBA?

We zetten regelmatig audits op om te controleren of we de vereisten opgenomen in deze Privacyverklaring naleven en deze aan te passen waar aangewezen.

Wanneer we formele klachten ontvangen nemen we contact op met die persoon om vervolgacties te bespreken.

We werken samen met de GBA om klachten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens te verhelpen die we niet rechtstreeks met de betrokkene kunnen oplossen.

11. Hoe worden wijzigingen aan de huidige Privacyverklaring gedaan?

De Privacyverklaring van Infrax wordt van tijd tot tijd gewijzigd, bijvoorbeeld omwille van aanpassingen aan ons takenpakket die een invloed hebben op de verwerking van persoonsgegevens.

Alle wijzigingen aan deze Privacyverklaring en de meest recente versie zullen we op onze website publiceren.