ORES

Datenschutzerklärung

1 Kontext 3
2 Zweck und Anwendungsbereich der Datenschutzerklärung 3
3 Anwendung der Gesetzgebung 3
4 Daten bezüglich der Kunden von ORES 4
4.1 Welche Daten werden vorwiegend von ORES verarbeitet? 4
4.2 Quellen der von ORES verarbeiteten Daten 5
4.3 Zu welchem Zweck und auf welchen Grundlagen verarbeitet ORES Ihre persönlichen Daten? 6
4.3.1 Datenverarbeitung aufgrund der gemeinnützigen Aufgabe von ORES und Datenverarbeitung aufgrund der Erfüllung einer ORES auferlegten gesetzlichen Verpflichtung ... 6
4.3.2 Datenverarbeitung aufgrund der vertraglichen Ausführung 8
4.3.3 Datenverarbeitung aufgrund des berechtigten Interesses von ORES 8
4.3.4 Datenverarbeitung aufgrund der Einwilligung der betroffenen Person 9
5 Datenspeicherung 9
6 Kommunikation mit Dritten und Subunternehmern 10
7 Rechte der betroffenen Personen 10
8 Abänderung dieser Datenschutzerklärung 11
9 Vertraulichkeit und Sicherheit der persönlichen Daten 11
10 Management der Vorfälle im Zusammenhang mit den persönlichen Daten 12
11 Datenschutzbeauftragter 12
12 Nutzung von Cookies 12
13 Glossar 13

1 Kontext

ORES ist der Betreiber der Strom- und Erdgasverteilernetze von zahlreichen Gemeinden in der Wallonie. Daher ist ORES dafür verantwortlich, den Betrieb, die Wartung und den Ausbau des Netzes unter sozial, technisch und wirtschaftlich angemessenen Bedingungen sicherzustellen, einschließlich der Verbindungsleitungen zu anderen Stromnetzen, um die Versorgungssicherheit und -kontinuität unter gebührender Beachtung des Umweltschutzes und der Energieeffizienz zu gewährleisten.

Unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften übernimmt ORES auch die Aufgabe des sozialen Energieversorgers für die sozial geschützten Kunden und die des Marktvermittlers.

ORES nimmt darüber hinaus an zahlreichen Projekten in Verbindung mit der Energiewende teil und handelt vor diesem Hintergrund immer im regulierten Rahmen seiner Aufgaben und Gemeinwohlverpflichtungen.

2 Zweck und Anwendungsbereich der Datenschutzerklärung

Die vorliegende Datenschutzerklärung hat zum Zweck, die Kunden von ORES über die verschiedenen Arten der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten zu informieren und den Standpunkt des Unternehmens in Sachen Schutz dieser Daten klar zu definieren. In dieser Datenschutzerklärung wird auch erklärt, wie die Kunden von ORES auf ihre persönlichen Daten zugreifen, diese aktualisieren und über die Art und Weise der Nutzung ihrer persönlichen Daten entscheiden können.

Das Unternehmen bittet die betroffenen Personen, diese Datenschutzerklärung aufmerksam zu lesen, um seine Handlungsweise und Praktiken gut zu verstehen.

Folgende Aspekte werden in diesem Dokument angesprochen: Erläuterung des gesetzlichen Rahmens, dem ORES unterliegt; Präsentation der Grundprinzipien in Sachen Datenschutz, nach denen sich ORES richtet; Art der von ORES verarbeiteten persönlichen Daten; Modalitäten der Datenweitergabe an Dritte[1]; diverse Rechte der betroffenen Personen[2] sowie Modalitäten des Datenmanagements und der entsprechenden Verarbeitungen, die im Unternehmen gelten

3 Anwendung der Gesetzgebung

ORES berücksichtigt den europäischen und belgischen rechtlichen Kontext in Sachen Datenschutz, insbesondere:

- die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO / GDPR) ;
- das Gesetz vom 30. Juli 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

[1] „Dritte“, siehe Glossar Seite 13, Punkt 3.
[2] „Betroffene Person“, siehe Begriffsbestimmung „Persönliche Daten“ im Glossar Seite 12, Punkt 1.

4 Daten bezüglich der Kunden von ORES

Im Rahmen seines öffentlichen Dienstleistungsauftrags sowie der Tätigkeiten im Zusammenhang mit dieser Hauptaufgabe muss ORES die persönlichen Daten seiner Kunden oder anderer natürlicher Personen verarbeiten, mit denen es interagiert (beispielsweise gesetzliche Vertreter der Kunden, Bürger, die einen Schaden an der kommunalen öffentlichen Beleuchtung oder einen verdächtigen Gasgeruch melden).

Deshalb ist die gesetzliche Grundlage für die Verarbeitung dieser Daten hauptsächlich verbunden mit der Aufgabe als Verteilernetzbetreiber, Akteur der Energiewende, die ORES zu erfüllen hat und die folglich auf einer gemeinnützigen Aufgabe und/oder diversen gesetzlichen Verpflichtungen beruht.

Die Datenschutzerklärung, die spezifisch für die von ORES verarbeiteten Daten im Rahmen der Arbeitsverhältnisse gilt, ist betriebsintern verfügbar.

4.1 Welche Daten werden vorwiegend von ORES verarbeitet?

- **Identifizierungsdaten** (Beispiele: Name, Vorname, Anschrift, Nummer von Personalausweis und Pass, Staatsangehörigkeit, EAN, Zählernummer, Geburtsort und -datum, Foto, IP-Adresse).
- **Kontaktdaten** (Beispiele: Postanschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer).
- **Daten im Zusammenhang mit den technischen Anlagen**, die von ORES verwaltet werden, beispielsweise die Daten über die Wohnung der Kunden, in der die Zähler montiert sind (insbesondere für die Schaffung und Pflege des topographischen Netzbestands, die Art des Zählers, die Anbringungs- oder Auswechselungsdaten der Zähler, die Daten betreffend Störungen (einschließlich in begrenzter Weise die Anrufe zur Meldung dieser Störungen).
- **Verbrauchsdaten und Energieerzeugungs-/Einspeisedaten:** Die Erhebungsfrequenz dieser Daten hängt von ihrem Verwendungszweck ab.
- **Daten im Zusammenhang mit der Nutzung und der Qualität unseres Netzes und unserer Dienstleistungen:** qualitative Daten über die Leistung je Anschlussstelle, Lastprofile betreffend Abnahme und Einspeisung, Lastprofile in Bezug auf die „Spannung“ je Phase, Unterspannungs- oder Überspannungszwischenfälle je Phase (beispielsweise eine im Zähler aufgezeichnete Überschreitung des Schwellenwerts), Spannungsabfall je Phase, Vorhandensein und Verwaltung einer erneuerbaren Energiegemeinschaft … Diese unterschiedlichen Messungen dürfen für jeden „Viertelstundenzeitraum“ ausschließlich im Rahmen der Sicherheit und Verbesserung des Netzes sowie der Verbesserungen unserer Dienstleistungen gesammelt werden oder um neuen Anforderungen in Sachen Energiewende gerecht zu werden. Diese Daten werden gegebenenfalls so schnell wie möglich pseudonymisiert oder anonymisiert.
- **Daten über die Wohnung eines Kunden:** insbesondere Einzugsdatum, Umzugsdatum, Katasterangaben, Innen- und Außenfotos der technischen Situation der Wohnung des Kunden, Städtebaugenehmigung und Gebäudepläne.
- **Finanz- und Bankdaten:** insbesondere chronologischer Überblick über die Zahlungen, Gesamtbetrag der offenen Rechnungen, höchste Mahnstufe, Zahlungsart, Zahlungsbedingungen, angewandter Tarif (Sozialtarif), Daten der Kunden, für die ORES als Energieversorger fungiert (sozial geschützte Kunden), Kontonummer bei Verbuchung und Fakturierung von Einsätzen, Identität des Drittzahlers.
- **Daten über die Blockierung eines Zählers** (Beispiele: Grund der Blockierung, Datum der Blockierung)

- **Steuerdaten** (Beispiele: Steuernummer, MwSt.-Nummer, Daten über den MwSt.-Satz, der auf auszuführende Arbeiten anzuwenden ist)
- **Daten über Gewohnheiten und Präferenzen** (Beispiele: bevorzugte Kontaktaufnahme oder Kommunikationskanäle der Kunden für die Zählerablesung, Art der benutzten Heizung, Lebensdauer der Elektrogeräte, Nutzung der Funktionalitäten des intelligenten Zählers).
- **Daten über die Interaktionen:** bei Kontakten mit den Empfangsbüros, beim Besuch der Website, bei der Nutzung von Anwenderprogrammen, während Telefongesprächen, beim Austausch per E-Mail oder Chat und auf den sozialen Netzwerken.
- **Daten über die Qualität der Kunden als Prosumenten (gleichzeitig Energieverbraucher und -erzeuger):** Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Kunden Fotovoltaikpaneelen installiert haben oder auf eine sonstige Erzeugung (Beispiel: Einspeisung von Biomethan) zurückgreifen. ORES bearbeitet auch Daten über die Erzeugungsanlagen wie die installierten Paneelen, die Leistung und das Jahr der Montage.
- **Daten über die soziale und ökonomische Situation der Kunden:** Daten, die von den ÖSHZ für die Kunden mitgeteilt werden, die beispielsweise Anspruch auf einen Sozialtarif haben oder als sozial geschützte Kunden eingetragen sind. Diese Daten beinhalten unter anderem das Anbringungsdatum eines Vorauszahlungszählers (unabhängig davon, ob es sich um einen Smart Meter oder einen Zähler mit Chipkarte handelt), die Weiterverfolgung der Situation als geschützter Kunde, die Haushaltszusammensetzung für die Anwendung des Sozialtarifs usw.).
- **Gesundheitsdaten:** wenn der Kunde eine Bescheinigung über „Behindertenzulagen“ übermittelt, um von den sozialen Vorteilen zu profitieren, oder eine Bescheinigung über Elektrosensibilität.
- **Daten der Videoüberwachungssysteme** (CCTV): ORES zeichnet die Bilder der Besucher in den Empfangsbüros von Gosselies (Avenue Jean Mermoz 14 und Avenue Georges Lemaitre 38), Leuze, Louvain-la-Neuve, Strépy Technikzentrum, Frameries und Aye auf. Die Subunternehmer, die Zugang zu den „Materiallagern“ von ORES haben, können ebenfalls videoüberwacht werden. In diesem Fall werden die Aufzeichnungen nach einem Monat automatisch gelöscht.

ORES verarbeitet nie Daten über seine Kunden, aus denen ihre rassische oder ethnische Herkunft, politischen Meinungen, religiöse bzw. weltanschauliche Überzeugung oder Gewerkschaftszugehörigkeit hervorgehen, genetische Daten oder Daten über das Sexualleben und die sexuelle Ausrichtung.

4.2 Quellen der von ORES verarbeiteten Daten

Die von ORES verarbeiteten Daten können unmittelbar bei den Kunden oder ihren Stromversorgern, bei ihren Architekten oder Unternehmern, die mit Arbeiten an ihren Anlagen beauftragt sind, eingeholt werden. In manchen Fällen werden die Daten bei den ÖSHZ, den Sozialdiensten, Krankenkassen, dem FÖD Wirtschaft, dem Nationalregister eingeholt. Die Daten können auch über seine Tochtergesellschaft Comnexio, die als Kontaktcenter fungiert, erfasst werden.

Diese Datenschutzerklärung bezieht sich auf die Sammlung von Online- und Offline-Daten, einschließlich der persönlichen Daten, die ORES über seine verschiedenen Kommunikationskanäle wie seine Websites, Kontaktcenter, E-Mails und bei Dritten (Behörden, kommunalen Stellen, Energieversorgern …) sammelt, sowie der Daten, die über den Smart Meter erfasst werden.

4.3 Zu welchem Zweck und auf welchen Grundlagen verarbeitet ORES Ihre persönlichen Daten?

4.3.1 Datenverarbeitung aufgrund der gemeinnützigen Aufgabe von ORES und Datenverarbeitung aufgrund der Erfüllung einer ORES auferlegten gesetzlichen Verpflichtung

Gemäß den einschlägigen wallonischen Bestimmungen wurde ORES ein öffentlicher Dienstleistungsauftrag zum Betrieb des Strom- und Erdgasverteilernetzes auf dem Gebiet zahlreicher wallonischer Gemeinden erteilt.

ORES wurde somit von der Wallonischen Regierung zum Verteilernetzbetreiber auf einem bestimmten geografischen Gebiet und für eine erneuerbare Dauer von zwanzig Jahren benannt. ORES übt keine geschäftlichen Tätigkeiten in Verbindung mit Energie aus.

ORES verarbeitet die Daten, um die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten:

- Dekret vom 12. April 2001 über die Organisation des regionalen Elektrizitätsmarktes
- Dekret vom 19. Dezember 2002 über die Organisation des regionalen Gasmarktes
- Wallonisches Gesetzbuch über die Raumordnung, den Städtebau, das Erbe und die Energie
- Erlass der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Gemeinwohlverpflichtungen auf dem Gasmarkt
- Erlass der wallonischen Regierung vom 30. März 2006 über die Gemeinwohlverpflichtungen auf dem Elektrizitätsmarkt
- Erlass der wallonischen Regierung vom 3. März 2011 zur Genehmigung der technischen Regelung für den Betrieb der Stromverteilernetze in der Wallonischen Region und den Zugang zu diesen Netzen

Diese Aufzählung ist nicht vollständig und enthält nicht die gesetzlichen Vorschriften, denen jede Gesellschaft belgischen Rechts unterliegt.

Im Rahmen der Gemeinwohlverpflichtungen von ORES werden in der einschlägigen Gesetzgebung die Modalitäten der betreffenden Datenverarbeitungen festgelegt. ORES muss somit die Gemeinwohlverpflichtungen erfüllen, die ihm durch die Vorschriften oder kraft dieser auferlegt sind. Es handelt sich insbesondere darum sicherzustellen, dass jeder Endkunde, der dies beantragt, ans Netz angeschlossen wird (was unter anderem erfordert, die Pflege seines topographischen Bestands und die Lokalisierung der Anschlussstellen auf seinem Netz erfordert).

Dies gilt insbesondere für die Verarbeitung der Daten der Kunden, für die ORES auch als Energieversorger fungiert, sowie für die Montage und Verwaltung der Budgetzähler und der Vorauszahlungszähler (unabhängig davon, ob es sich um Zähler mit oder ohne Kommunikationsmodul handelt).

In dieser Eigenschaft ist ORES laut den einschlägigen Vorschriften mit einer Reihe von Aufgaben betraut, nämlich:

- Gewährleistung der Wartung, Verbesserung, Erneuerung und des Ausbaus des Netzes, der technischen Verwaltung der Energieflüsse im Netz, der Zählung dieser Flüsse, der Sicherheit, der Zuverlässigkeit und Effizienz des Netzes;

- Gewährleistung der Montage und der Wartung der Zähler;

- Bestätigung und Übermittlung der von den Kunden oder von seinen Mitarbeitern abgelesenen Zählerstände an die Energieversorger;

- Gewährleistung der Messung der Stromflüsse an den Verbundstellen mit anderen Netzen, an den Zugriffsstellen der Endkunden und an den Austauschstellen mit den Stromerzeugern, der Messung der von Kunden genutzten Stromvolumen, die gemeinschaftlich innerhalb eines selben Gebäudes oder im Rahmen der gemeinsamen Nutzung von Energie innerhalb einer Energiegemeinschaft handeln, sowie im Falle eines Peer-to-Peer-Handels.

- Gewährleistung der Zählung des Gasverbrauchs;

- bei der Planung der Netzentwicklung oder der Verwaltung der Netzüberlastung, Prüfung von Maßnahmen in Verbindung mit der Energieeffizienz, der Speicherung, den Diensten in Bezug auf die Flexibilität und die Aufnahme von Erzeugungsanlagen, um eine Erhöhung, eine Auswechselung der Netzkapazität oder Einspeisebegrenzungen zu vermeiden.

- Sicherstellung der vorübergehenden Energieversorgung der Nicht-Haushaltskunden und der geschützten Haushaltskunden (Energieversorger X) zum Sozialtarif, Ergreifen aller Maßnahmen zugunsten einer rationalen Energienutzung;

- Gewährleistung einer effizienten Weiterverfolgung im Rahmen des Beschwerdemanagements;

- Gewährleistung einer effizienten Bekämpfung von Energiebetrug;

- Warnung der Bevölkerung vor einer eventuellen Verknappung der Stromversorgung;

- Benachrichtigung der Bevölkerung über geplante Versorgungsunterbrechungen betreffend die beiden Energieträger;

- Gewährleistung seiner Aufgabe als Ersatzenergieversorger, indem diese Aufgabe anhand eines transparenten und nicht diskriminierenden Verfahrens wenn nötig einer Drittpartei ganz oder teilweise übertragen wird;

- Zuweisung und Auszahlung einer Reihe von Prämien (Prosumer, Promogaz, Qualiwatt, Hochwasser, Covid-Beihilfe …);

- Bereitstellung von Statistikdaten im Rahmen der Open Data;

- Lieferung von Daten gemäß dem „Network Code“ (unter anderem an ELIA) oder jeder anderen Verpflichtung in Verbindung mit der Aufgabe von ORES im Rahmen der Energiesysteme (Gas und Strom).

- Gewährleistung seiner Aufgabe als Marktvermittler;

- Benachrichtigung der CWaPE über jede ORES bekannte Situation, insbesondere im Rahmen der Überprüfung der Genehmigungs- oder Änderungsanträge bei der gemeinsamen Nutzung von Energie, die seines Erachtens *prima facie* nicht mit der Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen seitens der Netznutzer kompatibel sind.

ORES nutzt außerdem die Intraday-Daten im Rahmen der Anwendung seiner Tarifberechnungsmethode, um:

- die Auswirkung der verschiedenen auf dem Netz angebotenen Tarifzeiträume simulieren zu können;

- bestimmen zu können, ob das erlaubte Einkommen im Segment der Haushaltsabnehmer effektiv erreicht wird;
- messen zu können, ob die eingerichtete Tarifstruktur die Ziele betreffend die Verteilung des Verbrauchs hinsichtlich einer Optimierung der Investitionen erreicht;
- Abweichungen des prognostizierten erlaubten Einkommens für Haushaltsabnehmer von der Realität schnell analysieren zu können.

Zur Erfüllung dieser Aufgaben, die auf einer gemeinnützigen Aufgabe beruhen, ist ORES ermächtigt, die persönlichen Daten der bedienten Kunden in Einhaltung der Grundsätze zum Schutz dieser Daten zu verarbeiten.

ORES nutzt die persönlichen Daten seiner Kunden, um zu ermitteln, wie und inwiefern diese Bestimmungen auf sie zutreffen.

4.3.2 Datenverarbeitung aufgrund der vertraglichen Ausführung

ORES nutzt die persönlichen Daten seiner Kunden, um Verträge zu schließen und ausführen, einschließlich zu folgenden Zwecken:

- Erteilung von Informationen über die Tätigkeiten von ORES;
- Betreuung seiner Kunden und Bearbeitung ihrer Anträge: Anlagen, Instandsetzungen, Anschlüsse, diverse Studien …;
- Bewertung der Bedingungen, unter denen die Dienstleistungen angeboten werden können, beispielsweise in Sachen technische Eingriffe oder ausgeführte Anschlüsse.

4.3.3 Datenverarbeitung aufgrund des berechtigten Interesses von ORES

ORES verarbeitet die persönlichen Daten seiner Kunden, um seine Dienstleistungen zu erbringen und auszubauen, sein Risikomanagement zu optimieren und seine Interessen vor Gericht zu verteidigen.

Die Daten werden also zu folgenden Zwecken genutzt:

- IT-Management, einschließlich Infrastruktur-Management (Beispiel: Austauschplattformen), Kontinuität der Tätigkeiten und IT-Sicherheit;
- Segmentierung der Kundschaft;
- Erarbeitung von statistischen Modellen;
- Erstellung von Statistiken, Tests und kumulierten Modellen für die Abteilung Forschung und Entwicklung, Kumulierung von persönlichen Daten für den Übergang der Analyse des individuellen Verbrauchs auf globale Beobachtungen (Beispiel: kumulierte Verbrauchsverhalten). Dies ist der Fall, wenn ORES sich als Netzbetreiber an seine Kundschaft wendet, um Meinungsumfragen über bedeutende neue Marktentwicklungen durchzuführen oder ihren Zufriedenheitsgrad über die erbrachten Serviceleistungen bzw. erworbenen Produkte zu ermitteln.
- Aus- und Weiterbildung des Personals, beispielsweise durch Aufzeichnung der Telefongespräche unseres Kontaktcenters;

- Weiterentwicklung und Verfeinerung der Antworten an die Kunden über den Chatbot von ORES.

Diese Datenverarbeitungen sind auch erforderlich für die Personalisierung der Angebote von ORES; so kann das Unternehmen seinen Kunden unter anderem Anschlusslösungen anbieten, über die sie noch nicht verfügen.

In diesem Zusammenhang sorgt ORES ständig dafür, eine angemessene Verhältnismäßigkeit zu den Rechten der Netznutzer und den von ihr versorgten Kunden zu respektieren.

4.3.4 Datenverarbeitung aufgrund der Einwilligung der betroffenen Person

In manchen Fällen, insbesondere für Dienstleistungen außerhalb des aufgrund der gemeinnützigen Aufgabe von ORES gesteckten Rahmens, kann die Datenverarbeitung von der Einwilligung der betroffenen Person abhängig sein. Eine solche Datenverarbeitung kommt selten vor und dient hauptsächlich folgenden Zwecken:

- der Sammlung von Intraday-Daten, die nicht in strikter Verbindung mit den gemeinnützigen Aufgaben und Verpflichtungen (einschließlich der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit diesen Aufgaben und Verpflichtungen) steht.
- der Erhebung der Kontaktpräferenzen (digitale Kontakte).
- der Möglichkeit der Erfassung von Daten des Smart Meters des Kunden durch einen Dritten infolge der freiwilligen Aktivierung des Ausgangsports des Zählers durch den Kunden.

ORES sammelt in diesem Rahmen freie, spezifische, bewusste und eindeutige Einwilligungen, die verschiedene Formen annehmen können (schriftlich, digital oder mündlich mit Aufzeichnung) und jederzeit widerruflich sind (siehe Kapitel 7 zum Thema Rechte).

5 Datenspeicherung

ORES speichert die persönlichen Daten seiner Kunden für die Dauer, die laut den einschlägigen gesetzlichen und vorschriftsmäßigen Bestimmungen erforderlich bzw. zulässig ist, oder für eine andere Dauer, die aufgrund von operativen Sachzwängen - beispielsweise der korrekten Verarbeitung der abgelesenen Daten - oder infolge von Anfragen der Justiz und/oder Regulierungsbehörde erforderlich ist.

ORES bewahrt die aufgezeichneten elektronischen Kommunikationen, solange dies laut Gesetz erforderlich bzw. zulässig ist, insbesondere für den Zeitraum, in dem ein Streitfall bezüglich dieser Kommunikationen auftreten könnte.

Dies gilt für die Telefongespräche und die elektronischen Kommunikationen der Kunden mit dem Kontaktcenter oder den Kundenberatern. Die Telefongespräche mit dem Kontaktcenter werden typischerweise einen Monat aufbewahrt, sofern keine Verlängerung wegen eines in diesem Zeitraum eintretenden Vorfalls erforderlich ist (Kundenbeschwerde, Betrugsversuch …).

6 Kommunikation mit Dritten und Subunternehmern

Im Rahmen der oben beschriebenen Tätigkeiten muss ORES personenbezogene Daten an folgende Personengruppen übermitteln:

- Subunternehmer, die für Rechnung von ORES handeln: Dies kann sowohl vereinzelte Dienstleister wie beispielsweise Meinungsforschungsinstitute betreffen, die Zufriedenheitsumfragen für Rechnung von ORES durchführen, als auch das Unternehmen, das für die Verwaltung des Kontaktcenters von ORES oder die Speicherung in seinen Anwenderprogrammen zuständig ist;
- Behörden;
- Dritte, d. h. externe Dienstleister sowie andere Energieversorger;
- der Betreiber des Übertragungsnetzes (ELIA) im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften.

In solchen Fällen muss für die Datenverarbeitung außerdem eine gesetzliche Grundlage vorliegen, wie sie im Abschnitt 4.3. definiert ist.
Bei einer Datenübermittlung garantiert ORES den Schutz der gesammelten Daten. ORES garantiert die ordnungsgemäße Anwendung der Vorschriften über den Schutz der Privatsphäre vonseiten seiner Subunternehmer durch die Implementierung von Vertrags- und Sicherheitsmaßnahmen.

Bei der Datenübermittlung an Dritte, die keine Subunternehmer sind, besteht meistens ein spezifischer gesetzlicher Rahmen für diese Weiterleitung, durch den die Wahrung der Rechte der betroffenen Person gewährleistet ist.

Im Falle der Datenübermittlung in ein Drittland, für das die EU-Kommission keinen Angemessenheitsbeschluss getroffen hat, wonach dieses Land ein gleichwertiges Datenschutzniveau der personenbezogenen Daten wie jenes hat, das von der Gesetzgebung des EWR vorgeschrieben ist, wird ORES eine der angemessenen Garantien einrichten, um deren Schutz zu gewährleisten.

7 Rechte der betroffenen Personen

Jede betroffene Person verfügt über eine Reihe von Rechten, die im Folgenden erläutert werden:

- **Zugriffsrecht:** Die Kunden können Informationen über die Verarbeitung ihrer persönlichen Daten sowie eine Kopie dieser Daten erhalten.
- **Berichtigungsrecht:** Die Kunden können die Berichtigung ihrer persönlichen Daten beantragen, falls diese sich als falsch oder veraltet erweisen.
- **Löschungsrecht:** Die Kunden können die Löschung Ihrer persönlichen Daten fordern. Dieser Recht ist relativ und gilt nicht für die Daten, die ORES im Rahmen seines öffentlichen Dienstleistungsauftrags oder seiner gesetzlichen Verpflichtungen aufbewahrt und für welche die Archivierungsfrist nicht verjährt ist. Die Löschung bestimmter Daten könnte dazu führen, dass ORES seine Aufgaben nicht (mehr) erfüllen kann.
- **Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung:** Die Kunden können die Einschränkung der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten beantragen. Wie das Löschungsrecht ist auch dieses Recht nicht uneingeschränkt.
- **Widerspruchsrecht:** Die Kunden können der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten aus Gründen widersprechen, die mit ihrer besonderen Situation verbunden sind. Sie verfügen über das uneingeschränkte Recht, der Verarbeitung ihrer persönlichen Daten zum Zweck des

Direktmarketings - einschließlich der mit dem Direktmarketing verbundenen Profilierung - zu widersprechen.

- **Recht auf Widerruf der Zustimmung:** Die Kunden, die ihre Zustimmung zur Verarbeitung ihrer persönlichen Daten erteilt haben, können diese Zustimmung jederzeit widerrufen.
- **Recht auf Datenübertragbarkeit:** Falls dieses Recht anwendbar ist, kann der Kunde die Rückgabe der persönlichen Daten fordern, die er mitgeteilt hatte, oder deren Übermittlung an einen Dritten beantragen, sofern dies technisch möglich ist.

Die Ausübung dieser Rechte erfolgt durch Zusendung eines Schreibens mit Angabe der beantragten Rechte und Nachweis der Identität der betroffenen Person, beispielsweise durch Übermittlung einer Kopie des Personalausweises.

Das Schreiben ist an folgende Adresse zu richten:

ORES Gen. – Rechtsabteilung
Zu Händen des DSB (Datenschutzbeauftragten)
Avenue Jean Mermoz, 14
6041 Gosselies

Die betroffenen Personen sind außerdem berechtigt, diesen Antrag oder eine Beschwerde bei der Datenschutzbehörde kostenlos einzureichen

8 Abänderung dieser Datenschutzerklärung

ORES kann diese Datenschutzerklärung regelmäßig aktualisieren. Die Kunden können die aktuellste Fassung dieses Dokuments auf der Website des Unternehmens jederzeit einsehen.
Sie können bei ORES auch die Zusendung einer entsprechenden Papierfassung beantragen.

9 Vertraulichkeit und Sicherheit der persönlichen Daten

Die von ORES verarbeiteten persönlichen Daten unterliegen dem Berufsgeheimnis. Jede nicht zulässige Sammlung, Nutzung oder Verarbeitung dieser Daten ist strengstens verboten. Jede Verarbeitung solcher Daten vonseiten eines Mitarbeiters von ORES ist unzulässig, falls dieser im Rahmen seiner berechtigten Aufgaben nicht dazu befugt ist.
In diesem Zusammenhang gilt unbedingt das Sicherheitsprinzip „Need to know“. Die Zugriffsrechte auf die persönlichen Daten sind also so festgelegt, dass die Mitarbeiter von ORES nur Zugang zu jenen Daten haben, die sie zur Ausführung ihrer Aufgaben kennen müssen.

Nach der gleichen Logik ist den Mitarbeitern von ORES Folgendes untersagt:

- Nutzung der persönlichen Daten zu Zwecken, die nicht in Verbindung mit ihrer Aufgabe innerhalb der Organisation stehen;
- Weitergabe der persönlichen Daten an Unbefugte ;
- Bereitstellung der persönlichen Daten auf irgendeine andere Art und Weise.

Vor diesem Hintergrund hat ORES ein Managementsystem für Informationssicherheit (mit dem Ziel der ISO27001-Zertifizierung Anfang 2023) zur Feststellung möglicher Mängel in Sachen Sicherheit und deren Behebung innerhalb einer angemessenen Frist eingeführt.

Um die Einhaltung der Bestimmungen zu garantieren, lässt sich das Unternehmen regelmäßig von seiner Abteilung Internes Audit auf seine Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) auditieren. ORES unterliegt außerdem der Kontrolle der Regulierungsbehörden.

Darüber hinaus werden regelmäßig Audits über den Datenschutz durchgeführt, um diesen umfassend zu garantieren. Diese Audits betreffen sowohl das Datenschutzsystem von ORES im Allgemeinen als auch die präzisen Schwachstellen der Anwenderprogramme, die ORES seinen Kunden, Partnern und Mitarbeitern zur Verfügung stellt.

10 Management der Vorfälle im Zusammenhang mit den persönlichen Daten

ORES hat ein Verfahren eingerichtet, um die Risiken und Schäden im Zusammenhang mit der Verletzung des Schutzes der personenbezogenen Daten der Kunden auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

Bei einer Verletzung des Datenschutzes, die ein hohes Risiko für die Rechte und Freiheiten seiner Kunden darstellen könnte, sind Letztere in allen Fällen entweder per Postschreiben oder Online- (Website) bzw. Pressemitteilung unmittelbar zu benachrichtigen.

Gemäß den einschlägigen Vorschriften hat ORES auch die Datenschutzbehörde darüber zu informieren

11 Datenschutzbeauftragter

ORES hat einen Datenschutzbeauftragten benannt, der für die Einhaltung dieser Datenschutzerklärung zu sorgen hat. Der Datenschutzbeauftragte stellt auch sicher, dass die betroffenen Personen eine Antwort auf ihre Anträge erhalten.

Der Datenschutzbeauftragte wird vom Direktionsausschuss von ORES benannt, zu dem er direkten Zugang hat, um seine Unabhängigkeit zu garantieren.

Der Datenschutzbeauftragte kann unter folgender Adresse kontaktiert werden: RGPD@ores.be oder ORES Gen. – Rechtsabteilung, zu Händen des DSB (Datenschutzbeauftragten), Avenue Jean Mermoz, 14 in 6041 Gosselies.

12 Nutzung von Cookies

Cookies sind Dateien im TXT-Format, die auf dem Computer gespeichert werden, wenn die Website von ORES aufgerufen wird. Diese Dateien erstellen unter anderem die Karte der Informationen über die Art des Browsers, das Betriebssystem, den Besuch der Website und die persönlichen Präferenzen. Durch die Nutzung von Cookies kann ORES seinen Kunden die beste Benutzererfahrung bieten. Dank der Cookies kann ORES insbesondere Folgendes bieten:

- ständige Optimierung der Website;

- Speicherung der Präferenzen seiner Kunden, damit diese bei der Nutzung der Website nicht systematisch dieselben Informationen eingeben bzw. downloaden müssen;
- Verbesserung der Sicherheit und Reaktivität der Website.

Eine spezifische „Cookie Policy“ steht den Kunden zur Verfügung, die mehr zu diesem Thema erfahren möchten: https://www.ores.be/nutzung-der-cookies

13 Glossar

1. **Persönliche Daten:** Alle Informationen über eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person (weiter oben „betroffene Person“ genannt); als bestimmbar wird eine Person angesehen, die direkt oder indirekt identifiziert werden kann, insbesondere durch Zuordnung zu einer Kennung - wie beispielsweise zu einem Namen, einer Kennnummer, Lokalisierungsdaten oder einer Online-Kennung - oder zu einem oder mehreren spezifischen Elementen, die Ausdruck ihrer physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität sind.

2. **DSGVO:** EU-Verordnung 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr

3. **Dritter:** Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, außer der betroffenen Person, dem für die Verarbeitung Verantwortlichen, dem Subunternehmer und den Personen, die unter der unmittelbaren Verantwortung des für die Verarbeitung Verantwortlichen oder des Subunternehmers befugt sind, die Daten zu verarbeiten.

4. **Subunternehmer:** Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen verarbeitet.

5. **Verarbeitung:** Jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführte Vorgang oder jede Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie die Sammlung, Speicherung, Organisation, Strukturierung, Aufbewahrung, Anpassung oder Veränderung, Extraktion, Abfragung, Nutzung, Weitergabe durch Übermittlung, Verbreitung oder jede andere Form der Bereitstellung, die Kombination oder die Verknüpfung sowie die Sperrung, Löschung oder Vernichtung.

6. **Für die Verarbeitung Verantwortlicher:** Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder jede andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet; sind die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in einzelstaatlichen oder gemeinschaftlichen Rechts- und Verwaltungsvorschriften festgelegt, so können der für die Verarbeitung Verantwortliche bzw. die spezifischen Kriterien für seine Benennung durch einzelstaatliche oder gemeinschaftliche Rechtsvorschriften bestimmt werden.

7. **Einwilligung der betroffenen Person:** Jede Willensbekundung, die ohne Zwang, für den konkreten Fall und in Kenntnis der Sachlage erfolgt und mit der die betroffene Person akzeptiert, dass personenbezogene Daten, die sie betreffen, verarbeitet werden.

8. **Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten:** Eine Verletzung der Sicherheit, die auf unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Weise zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung und zur unbefugten Weitergabe von bzw. zum unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übertragen, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden.