



**Datenschutzerklärung
für die Kunden von
ORES**

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.....	6
4.3	Zu welchem Zweck und auf welchen Grundlagen verarbeitet ORES Ihre personenbezogenen Daten?.....	6
4.3.1	Datenverarbeitung aufgrund der gemeinnützigen Aufgabe von ORES und Datenverarbeitung aufgrund der Erfüllung einer ORES auferlegten gesetzlichen Verpflichtung	7
4.3.2	Datenverarbeitung aufgrund der vertraglichen Ausführung	8
4.3.3	Datenverarbeitung aufgrund des berechtigten Interesses von ORES..	9
4.3.4	Datenverarbeitung aufgrund der Einwilligung der betroffenen Person.	9
5	Datenspeicherung	10
6	Kommunikation mit Dritten und Auftragsverarbeitern	10
7	Rechte der betroffenen Personen	11
8	Abänderung dieser Datenschutzerklärung.....	12
9	Vertraulichkeit und Sicherheit der personenbezogenen Daten	12
10	Management der Vorfälle im Zusammenhang mit den personenbezogenen Daten	13
11	Datenschutzbeauftragter.....	14
12	Nutzung von Cookies	14
13	Glossar	14

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 der Energieverteilernetze (Strom und Gas) unter sozial, technisch und wirtschaftlich angemessenen Bedingungen sicherzustellen, einschließlich der Verbindungsleitungen zu anderen Strom- und Gasnetzen, 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 personenbezogenen 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 personenbezogenen Daten zugreifen, diese aktualisieren und über die Art und Weise der Nutzung ihrer 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 personenbezogenen Daten; Modalitäten des Datenmanagements und der entsprechenden Verarbeitungen, die im Unternehmen gelten – einschließlich der Modalitäten der Datenübermittlung an Dritte – sowie diverse Rechte der betroffenen Personen.

3 Anwendung der Gesetzgebung

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

- die Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 (im Folgenden DSGVO);
- das Gesetz vom 30. Juli 2018 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.
- ORES ist im Sinne der NIS2-Richtlinie und des NIS2-Gesetzes eine wesentliche Einrichtung.

4 Daten bezüglich der Kunden von ORES

Im Rahmen seines öffentlichen Dienstleistungsauftrags sowie der Tätigkeiten im Zusammenhang mit dieser Hauptaufgabe muss ORES die personenbezogenen 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.

Eine Datenschutzerklärung für Bewerber ist ebenfalls auf dieser Webseite verfügbar.

4.1 Welche Daten werden vorwiegend von ORES verarbeitet?

- **Identifizierungsdaten** (Beispiele: Name, Vorname, 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 eingebaut sind (insbesondere für die Schaffung und Pflege des topographischen Netzbestands), die Art des Zählers, die Einbau- oder Austauschdaten der Zähler, die Daten betreffend Störungen (einschließlich Fotos von Anlagen und in begrenzter Weise die Anrufe zur Meldung dieser Störungen).
- **Verbrauchsdaten und Energieerzeugungs-/Einspeisedaten:** Die Erhebungsfrequenz dieser Daten hängt von ihrem Verwendungszweck und/oder dem Vorliegen einer spezifischen Einwilligung des betroffenen Kunden 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, Bestehen und Verwaltung einer Gemeinschaft für erneuerbare Energie. 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 gleich zu Beginn des Prozesses pseudonymisiert oder anonymisiert.

- **Daten über die Blockierung eines Zählers** (Beispiele: Grund der Blockierung, Datum der Blockierung).
- **Daten über die Teilnahme an einer „gemeinsamen Nutzung von Energie“**, insbesondere Bürgerenergiegemeinschaften oder Gemeinschaften für erneuerbare Energie.
- **Daten über die Wohnung eines Kunden:** insbesondere Einzugsdatum, Umzugsdatum, Katasterangaben, Innen- und Außenfotos der technischen Situation der Wohnung des Kunden, Städtebaugenehmigung und Gebäudepläne.
- **Daten über das Vorhandensein einer Ladestation und ihre Leistung.**
- **Daten über den Energiepass (PEB) im Rahmen des Austauschprotokolls für Wärmenetze (mit dem ÖDW).**
- **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.
- **Steuerdaten** (Beispiele: Steuernummer, MwSt.-Nummer, Daten über den MwSt.-Satz, der auf auszuführende Arbeiten anzuwenden ist).
- **Daten über die Stromnutzung:** Art der genutzten Heizung (Gasheizkessel, Wärmepumpe), Alter der Geräte, Vorhandensein einer privaten Ladestation, Nutzung eines Elektrofahrzeugs usw.
- **Daten über Gewohnheiten und Präferenzen** (Beispiele: bevorzugte Kontaktaufnahme oder Kommunikationskanäle der Kunden für die Zählerablesung, Nutzung der Funktionalitäten des Smart Meters).
- **Daten über die von den Kunden erteilten Vollmachten** (beispielsweise an Dritte erteilte Vollmachten für die Erfassung von Verbrauchsdaten).
- **Daten über die Interaktionen:** bei Kontakten mit den Empfangsbüros, beim Besuch der Webseite, 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 Fotovoltaikpaneele installiert haben oder auf eine sonstige Erzeugung (Beispiel: Einspeisung von Biomethan) zurückgreifen. ORES verarbeitet auch Daten über die Erzeugungsanlagen wie die installierten Paneele, die Leistung und das Jahr der Installation.
- **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 Einbaudatum eines Vorauszahlungszählers, 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.
- **Daten über die Beschwerden, die Schäden und die Mediationsanträge.**
- **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 Auftragsverarbeiter, 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 Energieversorgern, 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 die Tochtergesellschaft Connexio, die als Kontaktzentrum fungiert, erfasst werden.

Diese Datenschutzerklärung bezieht sich auf die Sammlung von Online- und Offline-Daten, einschließlich der personenbezogenen Daten, die ORES über seine verschiedenen Kommunikationskanäle wie seine Webseiten, Kontaktzentrum, 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 personenbezogenen Daten?

ORES verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten auf Basis mehrerer in der DSGVO vorgesehener Rechtsgrundlagen.

In den allermeisten Fällen sind diese Verarbeitungen für die Erfüllung der gemeinnützigen Aufgabe oder zur Einhaltung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich, denen ORES als Verteilernetzbetreiber für Strom und Gas unterliegt. In anderen, spezifischeren Situationen kann die Verarbeitung auf der Erfüllung eines Vertrags, dem berechtigten Interesse von ORES oder – in begrenzterem Umfang – auf Ihrer Einwilligung beruhen.

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 die Pflege seines topographischen Bestands und die Lokalisierung der Anschlussstellen auf seinem Netz erfordert).

Dies gilt darüber hinaus für die Verarbeitung der Daten der Kunden, für die ORES auch als Energieversorger fungiert, sowie für den Einbau und die Verwaltung der Vorauszahlungszähler.

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

ORES verarbeitet Ihre Daten im Rahmen seiner Gemeinwohlverpflichtungen, insbesondere für:

a) Betrieb und Sicherheit der Netze

- Instandhaltung, Ausbau und Erneuerung der Netze;
- Sicherheit, Zuverlässigkeit und Kontinuität der Versorgung;
- Messung der Strom- und Gasflüsse.

b) Verwaltung der Kunden und der Zähler

- Einbau, Wartung und Verwaltung der Zähler;
- Ablesung der Zählerstände und Übermittlung an die Versorger;
- Verwaltung der Vorauszahlungszähler.

c) Marktrahmen und Energiewende

- Energierteilung und Energiegemeinschaften;
- Für die Rolle des Marktvermittlers erforderliche Daten;
- Anwendung der Tariffberechnungsmethode

d) Schutz des Allgemeininteresses

- Bekämpfung von Betrug;
- Information der zuständigen Behörden;
- Ermittlung von unbewohnten Wohnungen;
- Information der Bevölkerung (Unterbrechungen, Knappheit).

ORES nutzt außerdem die Intraday-Daten im Rahmen der Anwendung seiner Tariffberechnungsmethode, 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.

ORES nutzt die personenbezogenen 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 personenbezogenen 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, Leistungserhöhung, 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

Aufbauend auf seine Aufgaben und Gemeinwohlverpflichtungen verarbeitet ORES die personenbezogenen 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;
- Innovation (Forschung und Entwicklung);
- Erstellung von Statistiken, Tests und kumulierten Modellen für die Abteilung Forschung und Entwicklung, Kumulierung von personenbezogenen 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 Kontaktzentrums;
- 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. ORES führt zudem die Anonymisierung oder Kumulierung der Daten so früh wie möglich durch.

4.3.4 Datenverarbeitung aufgrund der Einwilligung der betroffenen Person

Die Einholung der Einwilligung bleibt bei ORES die Ausnahme. Verarbeitungen, die auf einer Einwilligung beruhen, betreffen ausschließlich optionale Dienstleistungen oder zusätzliche Funktionen.

- der Sammlung von Intraday-Daten, die nicht in strikter Verbindung mit den Aufgaben und Gemeinwohlverpflichtungen (einschließlich der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit diesen Aufgaben und Verpflichtungen) stünden;
- der Erhebung der Kontaktpreferenzen (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;
- der Visualisierung der untertägigen Informationen des Kunden im „Smart-Verbrauchsportal“.

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

5 Datenspeicherung

ORES speichert die personenbezogenen 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 Kontaktzentrum oder den Kundenberatern. Die Telefongespräche mit dem Kontaktzentrum werden typischerweise einen Monat aufbewahrt, sofern keine Verlängerung wegen eines in diesem Zeitraum eintretenden Vorfalls erforderlich ist (Kundenbeschwerde, Betrugsversuch...) oder die Aufbewahrungsdauer im Rahmen der Anrufe zur Beantragung von Eingriffen im Gasbereich oder Meldung von Gasgeruch nicht 5 Jahre beträgt.

6 Kommunikation mit Dritten und Auftragsverarbeitern

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

- Auftragsverarbeiter, die für Rechnung von ORES handeln: Dies kann sowohl übliche Dienstleister im Rahmen der Ausführung von Arbeiten bei den Kunden, vereinzelte Dienstleister wie beispielsweise Meinungsforschungsinstitute betreffen, die Zufriedenheitsumfragen für Rechnung von ORES durchführen, als auch das Unternehmen, das für die Verwaltung des Kontaktzentrums von ORES oder die Speicherung in seinen Anwenderprogrammen zuständig ist, und Inkassounternehmen im Rahmen der Übertragung von Forderungen;
- Regulierungsbehörden wie die CWaPE und die Datenschutzbehörde (frz. APD);
- Behörden und öffentliche Verwaltungen, insbesondere Gemeinden im Rahmen des Datenaustauschprotokolls betreffend unbewohnte

Wohnungen oder an die Steuerverwaltung im Rahmen der Artikel 315 ff., 322, 323, 445, 449 und 450 des Einkommensteuergesetzbuches oder an den ÖDW im Rahmen des Datenaustauschprotokolls im Bereich der Wärmenetze;

- Dritte, d. h. externe Dienstleister sowie andere Energieversorger;
- ATRIAS: die föderale Datenaustauschplattform der VNB und der Akteure des belgischen Energiemarktes (Gas und Strom);
- die Betreiber der Übertragungsnetze (ELIA und Fluxys) im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften;
- die Betreibergesellschaften von Energiegemeinschaften oder Energieteilungssystemen;
- Universitäten und Hochschulen im Rahmen von Forschung und Entwicklung.

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 gewährleistet die ordnungsgemäße Anwendung der Vorschriften über den Schutz der Privatsphäre vonseiten seiner Auftragsverarbeiter durch die Implementierung von Vertrags- und Sicherheitsmaßnahmen.

Bei der Datenübermittlung an Dritte, die keine Auftragsverarbeiter sind, besteht meistens ein spezifischer gesetzlicher Rahmen für diese Übermittlung, 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 systematisch 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 personenbezogenen Daten sowie eine Kopie dieser Daten erhalten.
- **Berichtigungsrecht:** Die Kunden können die Berichtigung ihrer personenbezogenen Daten beantragen, falls diese sich als falsch oder veraltet erweisen.
- **Löschungsrecht:** Die Kunden können die Löschung ihrer personenbezogenen 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 nämlich dazu führen, dass ORES seine Aufgaben nicht (mehr) erfüllen kann.

- **Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung:** Die Kunden können die Einschränkung der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten beantragen. Wie das Löschungsrecht ist auch dieses Recht nicht uneingeschränkt.
- **Widerspruchsrecht:** Die Kunden können der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten aus Gründen widersprechen, die mit ihrer besonderen Situation verbunden sind. Sie verfügen über das uneingeschränkte Recht, der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck des Direktmarketings - einschließlich der mit dem Direktmarketing verbundenen Profilierung - zu widersprechen.
- **Recht auf Widerruf der Einwilligung:** Die Kunden, die ihre Einwilligung zur Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können diese Einwilligung jederzeit widerrufen.
- **Recht auf Datenübertragbarkeit:** Falls dieses Recht anwendbar ist, kann der Kunde die Rückgabe der personenbezogenen 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 aktuelle Fassung dieses Dokuments auf der Webseite des Unternehmens jederzeit einsehen.

Sie können bei ORES auch die Zusendung einer entsprechenden Papierfassung beantragen.

9 Vertraulichkeit und Sicherheit der personenbezogenen Daten

Die von ORES verarbeiteten personenbezogenen 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“ oder „Kenntnis, nur wenn nötig“. Die Zugriffsrechte auf die personenbezogenen Daten sind also so festgelegt, dass die Mitarbeiter von ORES nur Zugriff 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 personenbezogenen Daten zu Zwecken, die nicht in Verbindung mit ihrer Aufgabe innerhalb der Organisation stehen;
- Offenlegung der personenbezogenen Daten an Unbefugte;
- Bereitstellung der personenbezogenen Daten auf irgendeine andere Art und Weise.

Vor diesem Hintergrund hat ORES ein Managementsystem für Informationssicherheit zur Feststellung möglicher Mängel in Sachen Sicherheit und deren Behebung innerhalb einer angemessenen Frist eingeführt. ORES ist nach ISO 27001 zertifiziert.

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 sowie der Zertifizierungsstellen im Rahmen der ISO-27001-Zertifizierung.

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 personenbezogenen 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- (Webseite) bzw. Pressemitteilung unmittelbar zu benachrichtigen.

Gemäß den einschlägigen Vorschriften hat ORES gegebenenfalls die Datenschutzbehörde darüber zu informieren.

11 Datenschutzbeauftragter

ORES hat seit 2018 einen unabhängigen 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 Webseite von ORES aufgerufen wird. Diese Dateien erstellen unter anderem die Karte der Informationen über die Art des Browsers, das Betriebssystem, den Besuch der Webseite 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 Webseite;
- Speicherung der Präferenzen seiner Kunden, damit diese bei der Nutzung der Webseite nicht systematisch dieselben Informationen eingeben bzw. downloaden müssen;
- Verbesserung der Sicherheit und Reaktivität der Webseite.

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. **Personenbezogene Daten**: alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind, identifiziert werden kann.
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:** eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, außer der betroffenen Person, dem Verantwortlichen, dem Auftragsverarbeiter und den Personen, die unter der unmittelbaren Verantwortung des Verantwortlichen oder des Auftragsverarbeiters befugt sind, die personenbezogenen Daten zu verarbeiten.
4. **Auftragsverarbeiter:** eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet.
5. **Verarbeitung:** jeden mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführten Vorgang oder jede solche Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.
6. **Für die Verarbeitung Verantwortlicher:** die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet; sind die Zwecke und Mittel dieser Verarbeitung durch das Unionsrecht oder das Recht der Mitgliedstaaten vorgegeben, so kann der Verantwortliche beziehungsweise können die bestimmten Kriterien seiner Benennung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten vorgesehen werden.
7. **Einwilligung der betroffenen Person:** jede freiwillig für den bestimmten Fall, in informierter Weise und unmissverständlich abgegebene Willensbekundung in Form einer Erklärung oder einer sonstigen eindeutigen bestätigenden Handlung, mit der die betroffene Person zu verstehen gibt, dass sie mit der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten einverstanden ist.
8. **Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten:** eine Verletzung der Sicherheit, die, ob unbeabsichtigt oder unrechtmäßig, zur Vernichtung, zum Verlust, zur Veränderung, oder zur unbefugten Offenlegung von beziehungsweise zum unbefugten Zugang zu personenbezogenen Daten führt, die übermittelt, gespeichert oder auf sonstige Weise verarbeitet wurden.