

**Annexe au contrat d'abonnement eau**

**Politique de protection des données du Service Eaux**

Le Service Eaux de la Ville de Luxembourg s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des données que vous lui confiez et à mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée, de façon continue, pour sécuriser les données personnelles et leur assurer un niveau de protection suffisant au regard du cadre légal et réglementaire relatif à la protection des données personnelles.

Ce dernier se compose principalement mais non exhaustivement :

- Du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données dit « Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD » et ;
- De la Loi 1<sup>er</sup> août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du RGPD.

**I. Données collectées**

Sur des bases légales Service Eaux est susceptible de collecter les données suivantes :

- Civilité, nom, prénom, date de la demande + ville de résidence + données de carte d'identité, adresse mail, adresse postale, ou justificatif de domicile, numéro de téléphone, numéro de contrat, numéro de compteur, index, numéro de client établi par XAP, numéro de facture, copie d'un extrait du justificatif de propriété, premières et dernière pages du contrat de location, copie ou extrait de l'acte notarié pour titre de propriété, justificatif d'identité (Carte d'Identité ...),
- Données financières et données bancaires
- Données relatives à l'utilisation de notre site pour soumettre une question ou une remarque au Service Eaux

**II. Bases légales et finalité des traitements effectués :**

<b>Finalité</b>	<b>Base légale du traitement de données</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Traitement des souscriptions à un abonnement, raccordement temporaire</li> <li>✓ Résiliation, suspension de souscription à un abonnement</li> </ul>	<p><b>Exécution de mesures précontractuelles initiées par la personne concernée</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Relevé des compteurs</li> <li>✓ Gestion des abonnements</li> <li>✓ Informations et mises à jour dans le cadre du contrat</li> <li>✓ Gestion des réclamations et de la qualité de l'eau</li> <li>✓ Traitement du courrier pour information</li> <li>✓ Gestion des résiliations</li> <li>✓ Paiement des factures</li> </ul>	<p><b>Exécution d'un contrat passé avec la personne concernée</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestion et renouvellement du parc de compteurs (gestion de l'appel)</li> <li>✓ Exploitation des réseaux d'eau potable</li> <li>✓ Gestion des incidents ou fuites</li> <li>✓ Gestion de la débitmétrie (recherche de fuites)</li> <li>✓ Gestion de l'assainissement</li> <li>✓ Suivi des travaux de branchements neufs (gestion de l'appel)</li> <li>✓ instructions et courriers en réponse aux permis de construire</li> <li>✓ Renouvellement et pose de compteurs neufs</li> <li>✓ Communication non récurrente, Information urgente ou non (avis publié sur site internet)</li> </ul>	<p><b>Exécution d'un contrat passé avec la personne concernée</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des anomalies</li> <li>✓ Recouvrement amiable ou précontentieux</li> <li>✓ Régularisation d'abonnement</li> <li>✓ Traitement des dossiers d'assurance responsabilité civile suite à sinistre sur chantier</li> <li>✓ Analyses d'eau</li> </ul>	<p><b>Intérêt légitime du responsable de traitement</b></p>

<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mise à jour et Modification des données de l'abonné, payeur dans notre logiciel de gestion des partenaires</li><li>✓ Archivage des données</li></ul>	<b>Obligation légale</b>
--	--------------------------

En tout état de cause Service Eaux de la Ville de Luxembourg ne collecte et traite vos données personnelles que pour le besoin des finalités indiquées ci-dessus.

Il est précisé que la fourniture de vos données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution des finalités précitées.

### **III. Durée de conservation des données :**

Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités précitées et cela en conformité avec nos obligations légales. Les données à caractère personnel sont susceptibles d'être transférées au service des Archives de la Ville de Luxembourg, en vue d'un traitement ultérieur non-incompatible à des fins archivistiques dans l'intérêt public ou historique ou à des fins statistiques (conformément à l'article 5.1. b) du RGPD) ou d'un transfert aux Archives nationales de Luxembourg en vertu de la loi du 17 août 2018 relative à l'archivage.

### **IV. Droits accordés par le RGPD :**

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, sous certaines conditions de portabilité des données à caractère personnel vous concernant. Vous pouvez également vous opposer ou demander la limitation du traitement, pour des motifs légitimes, relativement aux données personnelles vous concernant. Pour l'exercice des prédicts droits ou pour toute question en relation avec le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du contrat, la personne concernée peut consulter [www.vdl.lu/fr/mentions-legales](http://www.vdl.lu/fr/mentions-legales) ou envoyer un mail à l'adresse suivante : [DPO@vdl.lu](mailto:DPO@vdl.lu).

La personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données au Luxembourg ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)).

## **V. Généralités applicables à l'ensemble des traitements :**

Pour chaque traitement de données réalisé, Service Eaux de la Ville de Luxembourg veille au respect des principes fondamentaux en matière de protection des données. Cette section détaille les généralités applicables à l'ensemble des traitements couverts par la présente politique de confidentialité.

### Minimisation des données collectées

Chaque formulaire présent sur notre site internet limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire et indique les objectifs du recueil de données. Ainsi, la collecte de la copie de la carte d'identité a pour finalité d'identifier le demandeur pour assurer la conformité avec le règlement communal sur la distribution d'eau.

Dans le cas d'un contact (téléphonique, courrier, site internet), seules les données nécessaires à la gestion de votre demande et à l'exécution de votre contrat sont collectées.

### Partage de vos données avec des tiers et transfert de vos données hors de l'Union Européenne

Service Eaux vous informe que les données personnelles que vous pourriez lui communiquer sont destinées à son seul usage. Les destinataires des données à caractère personnel sont les agents du service ainsi que les différents agents de la Ville qui interviennent dans l'exécution de ce service.

A ce titre, Service Eaux ne partage jamais vos données personnelles avec d'autres entités à des fins de prospection commerciale.

Les données peuvent éventuellement être transmises à des prestataires de services techniques externes choisis pour leur expertise et leur fiabilité qui agissent en notre nom et selon nos instructions (installateur agréé, sous-traitant informatique, hébergeur de nos serveurs, etc.) et uniquement si cela s'avère nécessaire. Par exemple, l'hébergeur du système LoRaWan dans le cadre de la mise en œuvre des compteurs « communicants ». Ces compteurs de nouvelle génération, reçoivent et transmettent périodiquement des informations à distance. Ainsi, votre **compteur est relevé sans intervention** sur votre site, plus rapidement et de manière sécurisé, ce qui vous évite de devoir être présent lors de sa lecture.

Une analyse d'impact sur les droits et libertés des personnes concernées a été réalisée et des mesures techniques et organisationnelles spécifiques définies lors du déploiement de ces compteurs de nouvelle génération.

### Sécurité de vos données

Le Service Eaux de la Ville de Luxembourg s'engage à protéger vos données personnelles contre toute perte, destruction, l'altération, accès ou divulgation non autorisée. Pour cela, Service Eaux met en œuvre des politiques informatique appropriées, au regard de la nature des données et des risques que leur traitement comporte, pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et, notamment, pour empêcher qu'elles soient modifiées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.