



# Déclaration concernant la protection des données à caractère personnel des clients de Sudstroum S.à.r.l & Co S.e.c.s. (Sm-DéclProtectClients)

## 1 Informations générales

<b>Dernière mise à jour</b>	28/11/2024
<b>Engagement de Sudstroum</b>	La protection de la vie privée est au centre des préoccupations de Sudstroum S.à.r.l & Co S.e.c.s. Nous nous engageons à protéger et traiter vos données à caractère personnel dans le strict respect de la réglementation européenne 2016/679 <sup>1</sup> .
<b>Domaine d'application et audience</b>	Ces règles de conduite sur le respect de la vie privée s'appliquent à toutes les données personnelles que vous avez transmises lors d'une démarche auprès d'un agent du Sudstroum ou par l'utilisation d'une des applications développées par Sudstroum et accessibles à travers du site <a href="http://www.sudstroum.lu">www.sudstroum.lu</a> .
<b>Responsable du traitement</b>	Sudstroum S.à.r.l & Co S.e.c.s. 11, rue de Luxembourg L-4220 Esch-sur-Alzette
<b>Contact DPO</b>	Pour garantir le respect de la réglementation Sudstroum S.à.r.l & Co S.e.c.s a désigné un délégué à la protection des données (DPO) qui pourra être contacté par l'adresse mail suivante pour toute question concernant la sécurité de vos données : <a href="mailto:dpo@sudstroum.lu">dpo@sudstroum.lu</a> .
<b>Modification</b>	Sudstroum peut modifier cette déclaration sur le respect de la vie privée en publiant une version mise à jour sur notre site web.

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>

## 2 Principes du Sudstrom

Sudstrom confère une grande importance à la protection des données personnelles et au respect de la vie privée. Ceci est confirmé par la mise en application d'une politique de protection des données propre au Sudstrom.

Ainsi, la démarche de Sudstrom en tant qu'entreprise repose sur six principes :

- a. Sudstrom utilise toujours vos données personnelles de façon loyale et digne de confiance.
- b. Sudstrom s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger la sécurité de vos données à caractère personnel et principalement la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données à caractère personnel.
- c. Vous avez le droit d'être informé sur la façon dont vos données à caractère personnel sont utilisées. Sudstrom sera transparent envers vous sur les données qui sont collectées et sur la manière dont elles sont utilisées.
- d. Si vous avez des incertitudes quant à la façon dont vos données personnelles sont traitées, veuillez nous contacter afin que nous puissions répondre à vos questions dans les meilleurs délais.
- e. Toutes les mesures nécessaires sont prises afin de protéger vos informations contre les abus et les conserver en toute sécurité.
- f. Sudstrom coopère avec la Commission nationale pour la Protection des Données (ci-après, la CNPD), ayant son siège à L-4361 Esch-sur-Alzette, 1 avenue du Rock'n'roll.

## 3 Règles de conduite de Sudstrom

### 3.1 Quelle est la mission du Sudstrom ?

Dans le cadre de l'exercice de ses missions d'intérêt public, Sudstrom traite et utilise vos données à caractère personnel conformément aux dispositions légales, à savoir la :

- ☉ Loi du 3 février 2021 modifiant la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- ☉ Loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), portant modification du Code du travail et de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.
- ☉ Loi du 30 mai 2005 sur les réseaux et les services de communications électroniques et Loi du 30 mai 2005 portant organisation de la gestion des ondes radioélectriques ;
- ☉ Loi du 3 février 2021 modifiant la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- ☉ Règlement grand-ducal du 7 août 2015 relatif au fonctionnement du mécanisme d'obligations en matière d'efficacité énergétique.
- ☉ Loi du 28 mai 2019 portant transposition de la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union européenne et modifiant 1° la loi

modifiée du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'État et 2° la loi du 23 juillet 2016 portant création d'un Haut-Commissariat à la Protection nationale.

## 3.2 Quelles sont les finalités des traitements ?

La collecte et le traitement de vos données à caractère personnel se limitent aux finalités suivantes :

- ☛ Intervenir en cas d'urgence auprès de la population pour éviter ou remédier à des pannes, améliorer continuellement le service et traiter les interventions et faire des bilans d'activité.
- ☛ Assurer l'approvisionnement en électricité selon les clauses contractuelles avec le client et améliorer continuellement le service au client et élargir la clientèle.
- ☛ Justifier la facturation et mettre à disposition des informations aux clients ou aux conseillers en énergie (que les clients ont mandatés).
- ☛ Établir les factures aux clients et gérer et limiter les impayés.
- ☛ Offrir les services métiers télécom opérés par Eltrona.
- ☛ Installer et connecter des compteurs et maintenir et entretenir le réseau d'électricité.
- ☛ Informer les clients, en autre à travers le portail client, collecter en ligne des relevés de compteurs.

Les données peuvent aussi être utilisées à des fins de statistiques, de recherche, et d'archivage selon la législation en vigueur.

## 3.3 Qui est concerné par le traitement de données ?

Sont concernés tous les clients de Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s en tant que consommateur d'électricité, locateurs de compteurs ou utilisateur des services de télécommunications, internet et télévision.

## 3.4 Comment vos données à caractère personnel sont-elles collectées ?

Concernant les personnes citées au point 3.3, les données sont collectées à partir des :

- ☛ informations que vous nous donnez directement ;
- ☛ informations provenant d'organisme d'état comme le registre national des personnes physiques, la caisse nationale de maladie, médecine du travail, etc. ;
- ☛ informations que nous collectons via des systèmes automatiques de collecte : logs des systèmes, badges, etc. ;
- ☛ informations collectées sur le site du Sudstrom.

## 3.5 De quelles données à caractère personnel dispose Sudstrom ?

Comme « données à caractère personnel », sont considérées les informations qui permettent de vous identifier ou de vous rendre identifiable. Il peut s'agir notamment :

- ☛ De données nominatives des clients de Sudstrom (noms, prénoms, matricule, adresses, numéro de téléphone, e-mail, situation familiale...);
- ☛ Données bancaires des clients de Sudstrom pour la facturation ;
- ☛ Données de consommation d'électricité des clients de Sudstrom ;

- Données des clients des services de télécommunications, internet et Télévision ;
- Données de journalisation (chaque accès à l'espace client est enregistré avec le nom d'utilisateur, la date et l'heure) et cookies (de session) pour maintenir les sessions de l'espace client (fermé) et investiguer en cas d'accès frauduleux.

### 3.6 Quelle est la durée de conservation des données ?

Vos données à caractère personnel sont conservées pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités susmentionnées.

Ces délais peuvent toutefois être augmentés par la nécessité d'appliquer des délais de prescription légaux. Les durées de conservation sont définies dans le registre des traitements et peuvent être consultées dans les locaux du Sudstrom.

Selon la finalité ou les dispositions des lois sur l'archivage, la durée de conservation pourrait être étendue. En effet, certaines images sont conservées et utilisées à des fins historiques.

Sous forme anonymisée, vos données à caractère personnel pourront être exploitées à des fins statistiques au-delà de toute durée de conservation indiquée ci-devant.

### 3.7 Avec qui vos données à caractère personnel sont-elles partagées ?

En règle générale, nous ne partageons pas vos données à caractère personnel en dehors du Sudstrom. Cependant il arrive que nous ayons recours à des sous-traitants soigneusement sélectionnés et contrôlés pour aider dans le traitement de vos données. Si vous voulez avoir la liste des sous-traitants, vous pouvez vous adresser à notre DPO, voir chapitre 3.10. Il peut également arriver que des versions anonymisées de vos données soient transmises à des services de secours (en cas de dépannage) privés ou publics.

### 3.8 Vos données à caractère personnel sont-elles transférées vers des pays tiers (hors UE et pays partenaires) ?

Nous ne transférons aucune de vos données à caractère personnel vers des serveurs à l'extérieur de l'Union européenne et nous utilisons des sous-traitants qui s'engagent à garder vos données sur le territoire de l'Union européenne. En cas de changement de politique en la matière, ce transfert se fera dans le respect des lois en matière de protection de la vie privée et vous en serez informés.

### 3.9 Comment vos données à caractère personnel sont-elles protégées ?

Nous avons pour objectif de toujours conserver vos données personnelles de la manière la plus sécurisée, et uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation de la finalité poursuivie par le traitement. Dans cette perspective, nous prenons les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour empêcher dans la mesure du possible et du raisonnable toute altération ou perte de vos données.

Si Sudstrom collabore avec d'autres entreprises, le choix de ces entreprises ne sera réalisé qu'après un processus de sélection complet. Dans ce processus de sélection, chaque fournisseur de service individuel est soigneusement sélectionné pour sa pertinence en termes de compétences techniques et organisationnelles en matière de protection des données.

L'accès à vos données à caractère personnel est restreint afin d'éviter tout accès non autorisé, modification ou utilisation abusive, et il n'est autorisé que pour nos agents qui en ont besoin dans le cadre de leur mission.

### 3.10 Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Les règles légales en matière de protection des données à caractère personnel, notamment les droits reconnus aux personnes concernées par les traitements effectués sont applicables dans les conditions afférentes et sous réserve des exceptions et dérogations prévues.

Pour des questions relatives au traitement de vos données ou en vue de faire valoir l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de Sudstrom,

- en lui adressant un courriel à l'adresse suivante : [dpo@sudstrom.lu](mailto:dpo@sudstrom.lu).
- ou par courrier recommandé à :

Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s.  
Le délégué à la protection des données  
11, rue de Luxembourg  
L-4220 Esch-sur-Alzette.

Tout en joignant à votre demande une copie lisible et valable de votre pièce d'identité ainsi que, s'il y a lieu, de celle de la personne dont vous êtes le représentant légal.

En cas de questions, vous pouvez aussi contacter directement la personne ayant effectué le traitement de données.

Vous avez le droit de :

- a. demander une copie des données personnelles que Sudstrom détient sur vous ;
- b. demander à Sudstrom de corriger, de mettre à jour, ou de supprimer vos données personnelles dans ses dossiers, et
- c. de signaler toute utilisation abusive de vos données personnelles.

En cas de demande de suppression de vos données, Sudstrom vérifiera qu'il n'y a pas de finalité autre ou de droits d'une autre personne concernée qui l'obligerait à les garder. Dans ce cas, la décision devrait être motivée.

En cas de demande d'une copie de votre dossier, Sudstrom procédera à une analyse de celui-ci afin d'en supprimer d'éventuelles informations sur d'autres personnes.

Si vous estimez que vos données personnelles n'ont pas été traitées conformément à la loi, vous avez le droit de contacter la CNPD ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)) ou de déposer une plainte auprès d'elle.