

ALLGEMEINE DATENSCHUTZHINWEISE FÜR IHRE ENERGIE- UND TRINKWASSERBELIEFERUNG

Wir, die Energieservice Westfalen Weser GmbH, nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sehr ernst. Auf den folgenden Seiten wollen wir Sie darüber informieren, wie wir Ihre Daten verarbeiten und welche Rechte Ihnen im Zusammenhang mit Ihren personenbezogenen Daten zustehen.

1. Wer ist verantwortlich für die Verarbeitung meiner Daten?

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten ist:

Energieservice Westfalen Weser GmbH
Bahnhofstraße 40, 32278 Kirchlengern
Telefon: 0 52 51 / 20 20 199
E-Mail: energieservice@ww-energie.com

Bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden können Sie uns unter den oben angegebenen Kontaktdaten erreichen.

2. Wie kann ich den Datenschutzbeauftragten erreichen?

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter Datenschutzbeauftragter@ww-energie.com. Er steht Ihnen für Fragen zum Datenschutz gerne zur Verfügung.

3. Welche Kategorien personenbezogener Daten werden verarbeitet und woher stammen die Daten?

(1) Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten, die wir von Ihnen erhalten haben. Dazu gehören insbesondere: Name, Vorname, Kontaktdaten (z. B. Anschrift, Telefonnummer, E-Mailadresse), Vertragsdaten (z. B. Kundennummer, Zählernummer), Abrechnungsdaten und Bankdaten, Verbrauchsdaten, Daten zur Netzoptimierung über Ihren Wärmemengenzähler (z.B. Temperaturen, Durchflüsse) sowie sonstige Daten, die Sie uns im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung zur Verfügung stellen, wie Anfragen an unseren Kundenservice, Mitteilungen im Online-Kundenportal, oder Ihre Antworten bei Kundenumfragen.

(2) Bei Kundenanlagen mit einem intelligenten Wärmemengenzähler werden uns regelmäßig folgende Daten übermittelt:

- technische Messdaten wie Lastgang, Verbrauchsmenge, Leistung, Durchflussmenge und Vor-/ Rücklauftemperatur,
- Statusinformationen des Messsystems (z.B. Fehler der Messeinrichtung), sowie
- Netzzustandsdaten (insbesondere Drücke)

Diese Daten werden in Fällen in denen mindestens drei verschiedene Einheiten über den jeweiligen Zähler gemessen werden wo technisch möglich alle 15 Minuten und in Fällen in denen weniger als 3 Einheiten gemessen werden zwei Mal monatlich mittels Fernauslesung erhoben.

(3) Daneben verarbeiten wir auch Daten, die wir aus anderen Quellen zulässigerweise erhalten haben. Hierzu gehören insbesondere: Daten, die wir im Rahmen der fernwärme- oder energiewirtschaftlichen Marktprozesse von anderen Marktteilnehmern erhalten, von der Post oder von Einwohnermeldeämtern bspw. im Falle von Postrückläufern oder im Falle eines Umzugs, Behörden, ausgewählte Fachbetriebe, Installateure und Handwerker, Handelsvertreter, Sales Agenturen/Distribution, Vermieter und Hausverwaltungen, Dienstleister zur Beantragung von Fördermitteln.

(4) Bei Kundenanlagen mit einer registrierenden Lastgangmessung oder einem intelligenten Messsystem für Strom (elektrische Energie) haben wir Zugriff auf folgende Daten:

- Verbrauchsmenge, Leistung
- Statusinformationen des Messsystems (z. B. Fehler in der Messeinrichtung)

Diese Daten werden alle 15 Minuten erfasst und abgespeichert.

4. Für welche Zwecke werden meine Daten verarbeitet und aufgrund welcher Rechtsgrundlage ist dies erlaubt?

Wir verarbeiten Ihre Daten ausschließlich dann, wenn wir entweder Ihre Einwilligung zur Datenverarbeitung erhalten haben oder die Verarbeitung gesetzlich erlaubt ist.

4.1. Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken der Vertragsanbahnung und/oder Vertragsabwicklung (Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO)

(1) Wir verarbeiten Ihre Daten zu Zwecken des Abschlusses, der Erfüllung und der Durchführung Ihres Vertragsverhältnisses mit uns. Die konkreten Zwecke der Datenverarbeitung richten sich nach dem jeweiligen Vertragsinhalt. Die Einzelheiten können Sie Ihren Vertragsunterlagen und den geltenden allgemeinen Bedingungen für die Versorgung

mit Fernwärme, AVBFernwärmeV, den geltenden allgemeinen Bedingungen für die Versorgung mit Wasser, AVBWasserV und den Stromlieferungsbedingungen der Energieservice Westfalen Weser GmbH sowie den Stromlieferungsbedingungen der Energieservice Westfalen Weser GmbH für die Lieferung von mieterstrom.ideal und mieterstrom.ideal plus in der jeweils aktuellen Fassung.

(2) Wir verarbeiten Ihre Daten zur Erfüllung unserer gesetzlichen Pflichten aus der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Fernwärme, AVBFernwärmeV (Rechtsgrundlage für diese Verarbeitung ist Art. 6 Abs.1 lit.c DS-GVO). AVBFernwärmeV, und aus der Verordnung für Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Wasser, AVBWasserV.

4.2. Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO)

Neben der Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken der Vertragserfüllung arbeiten wir – sofern Ihre schutzwürdigen Interessen nicht überwiegen – Ihre Daten auch aufgrund unseres berechtigten Interesses oder des Interesses eines Dritten.

Direktmarketing und Kundenanalysen

Des Weiteren verarbeiten wir Ihre Daten auch zu Zwecken des Direktmarketings, um Sie zu kontaktieren. Damit wir Ihnen einen möglichst individuellen Service anbieten können, analysieren wir auch Ihre Vertragsdaten, sowie Ihre Verbrauchs- und Abrechnungsdaten. So können wir Ihnen Angebote machen die, laut unserer Analysen, für Sie interessant sind und/oder am besten zu Ihrem Status im Customer Life Cycle (Kundenlebenszyklus) passen. Ihre Daten werden auch dazu verwendet unsere Analysen immer weiter zu verbessern. Sollten Sie eine Verarbeitung zu Zwecken des Direktmarketings nicht wünschen, können Sie hiergegen jederzeit Widerspruch einlegen. Wie genau das funktioniert, ist unten in Kapitel 8 genau beschrieben.

Markt- oder Meinungsforschung

Neben der Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken des Direktmarketings verwenden wir Ihre Daten auch zu Zwecken der Markt- und Meinungsforschung, um herauszufinden, welche Interessen und Nachfragen im Hinblick auf künftige Produkte bestehen.

Verbesserung unserer Services und Qualitätskontrolle

Ihre Daten werden von uns auch dazu verwendet, unsere Services zu verbessern und effizienter zu gestalten. So können wir Ihnen künftig bessere Dienstleistungen anbieten. Auch die Qualität unserer Leistungen messen wir mit Hilfe Ihrer Daten.

Rechtliche Ansprüche und Streitigkeiten

Sofern es benötigt wird, verarbeiten wir Ihre Daten auch zur Geltendmachung unserer rechtlichen Ansprüche, sowie zu unserer Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten.

Wir verarbeiten Ihre Daten zu den oben genannten Zwecken nur in pseudonymisierter Form, sofern im Einzelfall möglich. Dies bedeutet, dass Sie im Rahmen der jeweiligen Verarbeitung durch uns nicht mehr direkt identifiziert werden können.

4.3. Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund gesetzlicher Vorgaben (Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO)

Wir unterliegen diversen rechtlichen Verpflichtungen, wie zum Beispiel dem Geldwäschegesetz, den Steuergesetzen und den Vorgaben der energierechtlichen Regelungen. Zu den Zwecken der Verarbeitung gehört dabei die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten, Erfüllung der energiewirtschaftlichen Vorgaben, Sanktionslistenprüfung sowie die Betrugs- und Geldwäscheprevention.

4.4. Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung

Eine Datenverarbeitung erfolgt zudem dann, wenn und soweit Sie in eine Datenverarbeitung nach Art. 6 Abs. 1 a DSGVO eingewilligt haben. Die Zwecke der Datenverarbeitung ergeben sich aus der jeweiligen Einwilligung.

5. An welche Kategorien von Empfängern werden meine Daten übermittelt?

Wir unterlegen Ihre Daten vertraulich. Innerhalb der Energieservice Westfalen Weser GmbH erhalten nur die Abteilungen und Mitarbeiter Zugriff auf Ihre Daten, die dies zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen. Personenbezogene Daten werden von uns an Dritte nur übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich und gesetzlich erlaubt ist oder Sie zuvor eingewilligt haben.

Zur Erfüllung unserer Verpflichtungen bedienen wir uns der Hilfe von Dienstleistern (Auftragsverarbeiter). Folgende Empfängerkategorien können Daten erhalten:

- Callcenter
- IT-Dienstleister
- Marketingdienstleister
- Werbeagenturen
- Logistik- und Postdienstleister
- Druckdienstleister
- Beratung und Consulting
- Markt- und Meinungsforschung
- Inkassodienstleister und Rechtsanwälte
- Kreditinstitute und Anbieter von Zahlungsdienstleistungen
- Netzbetreiber
- Messstellenbetreiber
- Behörden
- Ausgewählte Fachbetriebe, Installateure, Handwerker
- Analysespezialisten
- Montagedienstleister
- Gerätehersteller
- Dienstleister zur Beantragung von Fördermitteln
- Handelsvertreter
- Akten- und Datenträgerentsorgung
- Gesetzliche Betreuer und Personen, für die eine Vollmacht besteht

Die Energieservice Westfalen Weser GmbH ist Teil der Westfalen Weser Energie Gruppe und wirkt arbeitsteilig mit anderen Unternehmen der Gruppe zusammen. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an andere Gesellschaften erfolgt ebenfalls nur dann, wenn hierfür eine Rechtsgrundlage besteht und dies für einen der oben genannten Zwecke erforderlich ist.

6. Werden die Daten auch an Empfänger in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes übermittelt? Wie wird ein angemessenes Datenschutzniveau sichergestellt?

Nein. Ihre Daten werden nicht in Drittstaaten übermittelt.

7. Wie lange werden meine Daten gespeichert?

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange es für die oben genannten Zwecke und/ oder für gesetzliche Aufbewahrungspflichten notwendig ist und bis alle gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind. Hat sich der – der Erhebung zu Grunde liegende – Zweck erfüllt, so werden die Daten regelmäßig gelöscht, es sei denn, ihre befristete Weiterverarbeitung ist erforderlich. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten von bis zu 10 Jahren ergeben sich z. B. aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung, dem Geldwäschegesetz. In gewissen Fällen können auch gesetzliche Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahren bestehen, die es erforderlich machen Ihre Daten zur Erhaltung von Beweismitteln aufzubewahren.

8. Welche Rechte habe ich in Bezug auf meine Daten?

In Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben Sie gemäß Art. 15 DSGVO das Recht, Auskunft über die durch uns zu Ihrer Person verarbeiteten Daten zu verlangen. Des Weiteren stehen Ihnen die Rechte zu, Daten gemäß Art. 16 DSGVO berichtigen oder gemäß Art. 17 DSGVO löschen zu lassen, sowie die Verarbeitung gemäß Art. 18 DSGVO einzuschränken. Des Weiteren haben Sie gemäß Art. 20 DSGVO das Recht, die Herausgabe der durch Sie bereitgestellten personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen. Hinsichtlich des Auskunftsrechts gelten die Einschränkungen des § 34 BDSG und bezüglich des Löschungsrechts die Ausnahmen des § 35 BDSG.

WIDERSPRUCHSRECHT ART. 21 DSGVO

Sofern wir Ihre Daten aufgrund berechtigter Interessen (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO) oder zur Wahrnehmung einer öffentlichen Aufgabe (Art. 6 Abs. 1 e) DSGVO) verarbeiten und wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe gegen diese Verarbeitung ergeben, haben Sie gemäß Art. 21 Abs. 1 DSGVO das Recht auf Widerspruch gegen diese Verarbeitung. Im Falle eines Widerspruchs verarbeiten wir Ihre Daten nicht mehr zu diesen Zwecken, es sei denn wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen. Ein Recht auf Widerspruch steht Ihnen – ohne Einschränkung – gemäß Art. 21 Abs. 2 und 3 DSGVO gegen jede Art der Verarbeitung zu Zwecken der Direktwerbung zu.

Ihren Widerspruch können Sie jederzeit formfrei an uns richten. Zur bestmöglichen Bearbeitung bitten wir Sie die folgenden Kontaktdaten zu nutzen: Energieservice Westfalen Weser GmbH
Bahnhofstraße 40, 32278 Kirchlengern
Telefon: 0 52 51 / 20 20 199
E-Mail: energieservice@ww-energie.com

9. Kann ich erteilte Einwilligungen widerrufen?

Sofern wir Ihre Daten auf Basis einer von Ihnen erteilten Einwilligung verarbeiten, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen. Ihre Daten werden dann nicht mehr zu den von der Einwilligung umfassten Zwecken verarbeitet. Bitte beachten Sie, dass die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, welche vor dem Widerruf erfolgt ist, durch den Widerruf nicht berührt wird. Ihren Widerruf richten Sie möglichst an:
Energieservice Westfalen Weser GmbH
Bahnhofstraße 40, 32278 Kirchlengern
Telefon: 0 52 51 / 20 20 199
E-Mail: energieservice@ww-energie.com

10. Habe ich ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde?

Sofern Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen geltendes Recht verstößt, können Sie sich gemäß Art. 77 DSGVO jederzeit mit einer Beschwerde an eine Datenschutzaufsichtsbehörde wenden.

Dies gilt unbeschadet anderweitiger verwaltungsrechtlicher oder gerichtlicher Rechtsbehelfe.

11. Muss ich die Daten bereitstellen oder ist die Bereitstellung für den Vertragsschluss erforderlich?

Sie müssen uns nur diejenigen personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen, welche wir für den Abschluss, die Durchführung und die Beendigung unserer Geschäftsbeziehung benötigen oder die wir aufgrund gesetzlicher Regelungen erheben müssen. Wenn Sie uns diese Daten nicht bereitstellen, werden wir den Vertragsschluss ablehnen müssen bzw. können den Vertrag nicht mehr durchführen.

12. Wird anhand meiner Daten eine automatisierte Entscheidungsfindung durchgeführt? Und wenn ja, wie wird das gemacht und welche Auswirkungen hat dies auf mich?

Nein, eine automatisierte Entscheidungsfindung findet nicht statt.

13. Können diese Informationen geändert werden? Und wenn ja, wie erfahre ich hiervon?

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzhinweise von Zeit zu Zeit anpassen. Wir werden Sie über Änderungen rechtzeitig informieren. Den jeweils aktuellen Stand dieser Datenschutzhinweise finden Sie unter: www.energieservice-ww.com/datenschutz

Stand: 1. April 2020

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird die Sprachform des generischen Maskulinums angewandt. Es wird an dieser Stelle ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form geschlechtsunabhängig verstanden werden soll. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung oder Diskriminierung.

Energieservice Westfalen Weser GmbH

Kundenservice Wärme | Postfach 11 65 | 32268 Kirchlengern
Servicenummer T 0 52 51/20 20 199 | F 0 52 51/20 20 198
kundenservice-waerme@ww-energie.com | www.energieservice-ww.com