

Datenschutzinformationen

Informationen zum Datenschutz im Zusammenhang mit der Kundenselbstablesung der Messeinrichtung(en) (Fernwärme) nach Art. 13 und Art. 14 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Gemäß den Vorgaben des Art. 13 und Art. 14 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) informieren wir Sie hiermit über die Verarbeitung der von Ihnen im Zusammenhang mit der Kundenselbstablesung Ihrer Messeinrichtung(en) per Karte, über die Website www.nwsls.online-kundenservice.eu oder unter Nutzung des Services „E-Louisa“ mitgeteilten sowie von uns erhobenen personenbezogenen Daten und Ihre diesbezüglichen Rechte. Um zu gewährleisten, dass Sie in vollem Umfang über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns informiert sind, nehmen Sie bitte nachstehende Informationen zur Kenntnis.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist:

Fernwärmeversorgung Saarlouis-Steinrausch GmbH & Co.KG
Holtzendorferstraße 12
66740 Saarlouis
Telefon: 06831 9596 456
E-Mail: [info\(at\)fws-saarlouis.de](mailto:info(at)fws-saarlouis.de)

2. Kontaktdaten unserer Datenschutzbeauftragten

Die Datenschutzbeauftragte der Fernwärmeversorgung Saarlouis-Steinrausch GmbH & Co.KG ist:

Frau Iris Schröder
Assessment Safety Consulting GmbH
Ulmenstraße 8
66740 Saarlouis
E-Mail: [datenschutz\(at\)fws-saarlouis.de](mailto:datenschutz(at)fws-saarlouis.de)

3. Beschreibung der Datenverarbeitung

Zur Mitteilung des Zählerstandes bieten wir unseren Kunden* mehrere Möglichkeiten an:

- **Online oder Ablesekarte**

Der Zählerstand kann auf der Website www.nwsls.online-kundenservice.eu oder unter Verwendung der Ablesekarte mitgeteilt werden. Die von den Kunden mitgeteilten Zählerstände werden in unser Abrechnungssystem eingegeben und im Rahmen der Erstellung der Jahresabrechnung verarbeitet.

- **Telefonisch über „E-Louisa“**

Darüber hinaus können unsere Kunden die Zählerstände telefonisch mitteilen. Unter der Telefonnummer 06831 9596-508 erreichen unsere Kunden die „künstlichen Intelligenz“ (KI) mit dem Namen E-Louisa. In diesem Zusammenhang können unsere Kunden der digitalen Mitarbeiterin E-Louisa den Zählerstand ihrer Messeinrichtung sowie weitere relevante personenbezogene Daten, wie z. B. Name und Adressdaten, durchgeben. E-Louisa nimmt Ihr Anliegen entgegen, wenn Sie zuvor eine Einwilligung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten erteilt haben (siehe hierzu unter Ziff. 4). In diesem Zusammenhang nimmt E-Louisa die Zählerstände für die Jahresablesung entgegen (siehe hierzu unter Ziffer 4.). Das Telefonat ist beendet, wenn E-Louisa Folgendes sagt: „Vielen Dank für Ihre Angaben. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag, Ihre E-Louisa von den Netzwerken Saarlouis.“

Eine Sprachaufzeichnung im Rahmen der Nutzung von E-Louisa erfolgt nicht.

Bei jedem Anruf unter einer der oben genannten Nummern wird die Anrufnummer zunächst gespeichert. Wird das Telefonat vorzeitig abgebrochen, werden auch die Daten, die der Anrufer bis zum Abbruch des Telefonats mitgeteilt hat, nicht gespeichert. Eine Speicherung und Verarbeitung der mitgeteilten Daten setzt voraus, dass das Telefonat bis zum Ende durchgeführt wird.

4. Zweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Wenn Sie Ihre Zählerstände online oder per Ablesekarte mitteilen, ist Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Danach ist die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrags, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen. Zur Erstellung der Jahresabrechnung benötigen wir den jeweiligen Zählerstand bzw. die jeweiligen Zählerstände (nachfolgend „Zählerstand“) der Kunden.

Darüber hinaus ist Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Danach ist die Verarbeitung der personenbezogenen Daten zur Wahrung von berechtigten Interessen erforderlich. Ein berechtigtes Interesse ist u.a. in der Abwehr oder der Geltendmachung von Rechtsansprüchen oder der Aufklärung von Straftaten anzusehen.

Die Verarbeitung der von Ihnen im Zusammenhang mit der Nutzung des Services „E-Louisa“ zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, mithin gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Erteilen Sie uns eine ausdrückliche Einwilligung zur Verarbeitung von

*Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form z.B. „Kunde“ verwendet. Es sind stets Personen männlichen/weiblichen/diversen Geschlechts gleichermaßen gemeint.

personenbezogenen Daten für bestimmte Zwecke, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis Ihrer Einwilligung nach Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO gegeben. Die Einwilligung können Sie ausschließlich im Rahmen des Telefonats mit E-Louisa erteilen. Hierzu muss die Frage „Sind Sie mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einverstanden?“ mit einem „Ja“ beantwortet werden. Wenn Sie auf die oben genannte Frage mit einem „Nein“ antworten, gilt die Einwilligung als nicht erteilt und eine Nutzung des digitalen Services „E-Louisa“ ist nicht möglich. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden (siehe Ziffer 10 dieser Datenschutzinformation).

Bei einem Anruf unter der vorbezeichneten Rufnummer erfolgt die vorübergehende Speicherung der eingehenden Rufnummer, sofern die Rufnummer automatisch übermittelt wird. Die Speicherung der Rufnummer dient dazu, eingehende Anrufe zu beantworten bzw. einen erbetenen Rückruf zu ermöglichen. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

5. Kategorien personenbezogener Daten

Wir verarbeiten nur solche Daten, die im Zusammenhang mit den oben genannten Zwecken stehen. Vor diesem Hintergrund können von uns unter anderem die folgenden Daten verarbeitet werden:

- Name, Vorname
- Adresse
- Telefonnummer
- Zählernummer
- Zählerstand
- Ablesedatum/Ablesetermin
- Objektnummer
- Uhrzeit und Datum des Anrufs (bei Nutzung des Services E-Louisa)
- Unterschrift (bei Nutzung der Ablesekarte)

6. Empfänger der Daten

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an die Bereiche und Personen weiter, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten bzw. zur Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen.

Zur Erfüllung des unter Ziffer 4 genannten Zwecks werden von uns Dienstleister beauftragt, welche in unserem Auftrag tätig sind (sog. Auftragsverarbeiter gem. Art. 28 DSGVO). Ein Auftragsverarbeiter ist jeder, der in unserem Auftrag für uns – also insbesondere in einem Weisungs- und Kontrollverhältnis zu uns – personenbezogene Daten verarbeitet. Entsprechend den Vorgaben der DSGVO schließen wir mit jedem unserer Auftragsverarbeiter einen Vertrag, um diesen auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften zu verpflichten und somit umfassenden Schutz im Hinblick auf Ihre Daten zu gewähren. So ist unter anderem die Stadtwerke Saarlouis GmbH im Zusammenhang mit der Erstellung der Jahresabrechnung in unserem Auftrag für uns tätig.

7. Übermittlung in ein Drittland

Eine Übermittlung in ein Drittland erfolgt nicht und ist auch nicht beabsichtigt.

8. Datenquelle

Wir erheben personenbezogene Daten grundsätzlich bei den Betroffenen direkt. Darüber hinaus werden uns Ihre Daten von den von uns beauftragten Dienstleistern (siehe Ziffer 6, 2. Absatz dieser Datenschutzinformation) zur Erfüllung des unter Ziffer 4 genannten Zwecks zur Verfügung gestellt.

9. Dauer der Datenspeicherung

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange es für die zuvor genannten Zwecke und/oder für gesetzliche Aufbewahrungspflichten notwendig ist. Hat sich der – der Erhebung zu Grunde liegende - Zweck erfüllt, so werden die Daten regelmäßig gelöscht, es sei denn, ihre befristete Weiterverarbeitung ist erforderlich oder Sie haben uns eine Einwilligung erteilt, die eine längere Speicherung rechtfertigt.

Wenn der Service E-Louisa genutzt wird, der Anrufer aufliegt, keine Einwilligung erteilt oder das Telefonat vorzeitig beendet wird, wird die Anrufnummer unverzüglich gelöscht.

Personenbezogene Daten werden bis zur Beendigung des jeweiligen Vertragszwecks gespeichert. Im Anschluss findet unter Berücksichtigung einer angemessenen Nachbearbeitungsfrist die Löschung der Daten statt. Dabei sind gesetzliche Aufbewahrungsfristen (z.B. des Handels- und Steuerrechtes) von in der Regel zehn Jahren zu berücksichtigen. In gewissen Fällen können auch Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahren bestehen, die es erforderlich machen Ihre Daten zur Erhaltung von Beweismitteln aufzubewahren. Im Anschluss findet unter Berücksichtigung einer angemessenen Nachbearbeitungsfrist die Löschung der Daten statt.

10. Ihre Rechte

Ihnen stehen nach der DSGVO im Hinblick auf die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten die folgenden Rechte zu:

a. Recht auf Auskunft (Art.15 DSGVO)

Sie haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob für Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Informationen.



b. Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).

c. Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)

Sie haben das Recht, zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z. B., wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden und die gesetzlichen Aufbewahrungs- und Archivvorschriften einer Löschung nicht entgegenstehen.

d. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B., wenn Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben, für die Dauer der Prüfung, ob dem Widerspruch stattgegeben werden kann.

e. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Sie haben gemäß § 20 DSGVO das Recht, die uns aufgrund Ihrer Einwilligung freiwillig zur Verfügung gestellten und elektronisch verarbeiteten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, sodass Sie diese Daten einem anderen Verantwortlichen zur Verfügung stellen können.

f. Widerruf der Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)

Sofern die Verarbeitung von Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung erfolgt, sind Sie nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO berechtigt, die Einwilligung in die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Bitte beachten Sie zudem, dass wir bestimmte Daten für die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ggf. für einen bestimmten Zeitraum aufbewahren müssen.

g. Kontaktdaten für die Inanspruchnahmen der Rechte

Die Rechte zum Datenschutz können ohne Entstehung von Kosten jederzeit wahrgenommen werden. Möchten Sie diese Rechte geltend machen, so richten Sie Ihre Anfrage bitte per E-Mail oder per Post unter eindeutiger Identifizierung Ihrer Person an die unter Ziffer 2 genannte Adresse oder an die E-Mail-Adresse [datschutz\(at\)fws-saarland.de](mailto:datschutz(at)fws-saarland.de).

h. Beschwerderecht (Art. 77 DSGVO)

Weiterhin besteht unabhängig von anderen verwaltungsrechtlichen und/oder gerichtlichen Rechtsbehelfen ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Die für das Saarland zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Unabhängiges Datenschutzzentrum Saarland
Fritz-Dobisch-Str. 12
66111 Saarbrücken
E-Mail: poststelle@datenschutz.saarland.de
Tel: +49 681 / 9 47 81-0
Fax: +49 681/ 9 47 81-29

11. Erforderlichkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten/Profiling

Wir benötigen den Zählerstand, um die Jahresendabrechnung erstellen zu können. Sofern und soweit Sie uns den Zählerstand nicht zur Verfügung stellen, sind wir gezwungen, den Verbrauch auf der Grundlage der letzten Ablesung oder bei einem Neukunden nach dem Verbrauch vergleichbarer Kunden unter angemessener Berücksichtigung der tatsächlichen Verhältnisse zu schätzen.

Eine Nutzung des Services „E-Louisa“ ist nicht erforderlich. Auf die alternativen Mitteilungsmöglichkeiten, welche in Ziffer 3 dieser Datenschutzhinweise näher beschrieben sind, wird verwiesen.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling wird nicht durchgeführt.

Stand: Dezember 2022