

Stand 1. Februar 2020

Wir, die Sales & Solutions 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 Ihrer Daten und wie erreichen Sie den Datenschutzbeauftragten?

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Daten ist die Sales & Solutions GmbH, Schelmenwasenstr. 15, 70567 Stuttgart.

Telefon: 0711 289 47860, E-Mail: info.fernwaerme@enbw.com

Bei Fragen, Anregungen oder Beschwerden können Sie uns unter diesen Kontaktdaten erreichen.

Unsere Datenschutzbeauftragten erreichen Sie unter: datenschutz@enbw.com.

## 2. 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 fernwärmewirtschaftlichen 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.

## 3. Für welche Zwecke werden Ihre 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.

### 3.1 Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken der Vertragsanbahnung und/oder Vertragsabwicklung (Art. 6 Abs. 1 b der Datenschutz-Grundverordnung - DSGVO)

(1) Wir verarbeiten Ihre Daten zu Zwecken des Abschlusses, der Erfüllung und Durchführung des Fernwärmelieferungsvertrages. Die konkreten Zwecke der Datenverarbeitung richten sich nach dem jeweiligen Vertragsinhalt. Die Einzelheiten können Sie Ihren Vertragsunterlagen und den geltenden Allgemeinen Bedingungen aus der Verordnung über Allgemeine Bedingungen für die Versorgung mit Fernwärme AVBFernwärmeV entnehmen.

(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 c).

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

(1) Neben der Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken der Vertragserfüllung verarbeiten wir – sofern Ihre schutzwürdigen Interessen nicht überwiegen – Ihre Daten auch aufgrund unseres berechtigten Interesses oder des berechtigten Interesses eines Dritten. Hierzu gehören folgende Verarbeitungszwecke:

- Verarbeitung Ihrer Daten zu Zwecken des Direktmarketings und einer direkten Kontaktaufnahme – sofern dies gesetzlich erlaubt ist oder Sie uns Ihre Einwilligung erteilt haben
- Durchführung und Weiterentwicklung von Analysen zur Bewertung Ihrer Interessen und Kundenzufriedenheit sowie Gestaltung von dementsprechend individualisierten Angeboten für Sie
- Sicherstellung und Verbesserung der Versorgungssicherheit und des kosteneffizienten Betriebs unserer Erzeugungs- und Verteilanlagen sowie Weiterentwicklung dieser Maßnahmen
- Erhöhung des Verständnisses über die physikalische Abnahme von Wärme an den Übergabestationen zur Optimierung von Lastprognosen und damit zur Optimierung der Fernwärmeversorgung in Teilnetzen im Fernwärmeverbund
- Energieeffizienzsteigerung durch kontinuierliche Fernauslesung der Wärmeverbräuche
- Weiterentwicklung von Produkten und Services
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten
- Sicherstellung der Sicherheit und des Betriebs unserer IT-Systeme sowie Weiterentwicklung dieser Maßnahmen
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten
- Maßnahmen zur Geschäftssteuerung
- Betrugsprävention
- Steuerung unserer geschäftlichen Risiken
- Anonymisierung von Daten, um auf nicht mehr personenbezogenen Daten erweiterte Auswertungen vornehmen zu können

(2) Wir verarbeiten Ihre Daten zu den in Absatz 1 genannten Zwecken dann, wenn dies im jeweiligen Einzelfall möglich ist, in lediglich pseudonymisierter Form. Dies bedeutet, dass Sie im Rahmen der jeweiligen Verarbeitung durch uns nicht mehr direkt identifiziert werden können.

### 3.3 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 fernwärmerechtlichen Regelungen. Zu den Zwecken der Verarbeitung gehört dabei die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten, Erfüllung der fernwärmewirtschaftlichen Vorgaben, Sanktionslistenprüfung sowie die Betrugs- und Geldwäscheprävention.

### 3.4 Verarbeitung Ihrer Daten aufgrund einer von Ihnen erteilten Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO)

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

## 4. An welche Kategorien von Empfängern werden Ihre Daten übermittelt?

(1) Wir behandeln Ihre Daten vertraulich. Innerhalb der Sales & Solutions GmbH erhalten nur die Abteilungen und Mitarbeiter Zugriff auf Ihre Daten, die diesen zur Erfüllung der oben genannten Zwecke benötigen.

(2) 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. Folgende Empfängerkategorien können Daten erhalten:

- Call-Center
- 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
- Analyse-Spezialisten
- Akten- und Datenträgerentsorgung
- Dienstleister zur Beantragung von Fördermitteln
- Bilanzkreismanagement und Fernwärmebeschaffung
- Handelsvertreter
- Sales Agenturen/Distribution
- Gesetzliche Betreuer und Personen, für die eine Vollmacht besteht

- Nach Art. 17 DSGVO haben Sie das Recht auf Löschung personenbezogener Daten. Bitte beachten Sie die Einschränkungen des § 35 BDSG
- Nach Art. 18 DSGVO haben Sie das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung
- Nach Art. 20 DSGVO haben Sie das Recht auf Datenübertragbarkeit

#### WIDERSPRUCHSRECHT nach 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. Ein Recht auf Widerspruch steht Ihnen im Übrigen gemäß Art. 21 Abs. 2 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:

Sales & Solutions GmbH, Schelmenwasenstr. 15, 70567 Stuttgart;  
E-Mail: [info@fernwaerme.com](mailto:info@fernwaerme.com); Telefax: 0711 289 47263

#### 8. Können Sie 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:

Sales & Solutions GmbH, Schelmenwasenstr. 15, 70567 Stuttgart;  
E-Mail: [info@fernwaerme.com](mailto:info@fernwaerme.com); Telefax: 0711 289 47263

#### 9. Haben Sie 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.

#### 10. Müssen Sie die Daten bereitstellen oder ist die Bereitstellung für den Vertragsschluss erforderlich?

(1) 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.

(2) Falls Sie uns die erforderlichen Daten nicht im Rahmen der Fernwärmelieferung bereitstellen, werden wir diese Informationen falls erforderlich von Dritten erheben.

#### 11. Wird anhand Ihrer Daten eine automatisierte Entscheidungsfindung durchgeführt? Und wenn ja, wie wird das gemacht und welche Auswirkungen hat dies für Sie?

Nein, eine automatisierte Entscheidungsfindung erfolgt nicht.

**12. Können sich die Datenschutzbestimmungen auch ändern? Wo finde ich den jeweils aktuellen Stand? Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir auch unsere Datenschutzbestimmungen von Zeit zu Zeit anpassen. Sollten sich Änderungen der Verarbeitungszwecke ergeben, werden wir Sie direkt darüber informieren. Im Übrigen veröffentlichen wir Änderungen unserer Datenschutzbestimmungen unter <https://www.enbw.com/service/datenschutz/dokumente>. Dort finden Sie jeweils die aktuelle Version. Sie können sich darüber hinaus auch gerne an uns wenden, wenn Sie ein ausgedrucktes Exemplar unserer Datenschutzbestimmungen per Post wünschen.**

(3) Die Sales & Solutions GmbH ist Teil des EnBW-Konzerns und wirkt arbeitsteilig mit anderen Konzerngesellschaften zusammen. Eine Übermittlung personenbezogener Daten an andere Konzerngesellschaften erfolgt ebenfalls nur dann, wenn hierfür eine Rechtsgrundlage besteht und dies für einen der oben genannten Zwecke erforderlich ist.

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

(1) Wir übermitteln Ihre Daten auch an Dienstleister und Erfüllungsgehilfen, die sich in Drittstaaten befinden und dort eine Datenverarbeitung vornehmen. Die Einhaltung eines angemessenen Datenschutzniveaus ist in allen Fällen sichergestellt. Sämtliche unserer Dienstleister in Drittstaaten verarbeiten die Daten entsprechend unseren Weisungen und sind vertraglich entsprechend gebunden. Im Einzelnen übermitteln wir Ihre Daten an folgende Drittländer:

- IT-Dienstleister in den USA. Das adäquate Datenschutzniveau ist sichergestellt über Angemessenheitsbeschluss der Kommission (Privacy Shield), abrufbar unter: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32016D1250> und/oder abgeschlossene Standardvertragsklauseln (Muster abrufbar unter: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:039:0005:0018:DE:PDF>)

(2) Für Datenübermittlungen im Wege von Administrationszugriffen ist auch ein Zugriff aus einem anderen Staat möglich, da oftmals die Betriebsfähigkeit der Systeme nach dem Follow-the-Sun Prinzip sichergestellt wird. Ihre Daten werden jedoch nicht in weiteren Ländern gespeichert. Ein Datenzugriff erfolgt in diesen Fällen ebenfalls nur, wenn entweder für das jeweilige Land ein Angemessenheitsbeschluss der Kommission existiert, wir mit den Dienstleistern die von der EU-Kommission für diese Fälle vorgesehenen Standardvertragsklauseln vereinbart haben oder das jeweilige Unternehmen eigene intern verbindliche Datenschutzvorschriften aufgestellt hat, welche von den Datenschutzaufsichtsbehörden anerkannt worden sind.

#### 6. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert?

(1) Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten, solange es für die zuvor genannten Zwecke und/oder für gesetzliche Aufbewahrungspflichten erforderlich 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. Das bedeutet, dass wir - sofern keine Aufbewahrungspflichten bestehen - Ihre Daten in der Regel noch für einen Zeitraum von drei (3) Jahre nach Beendigung unseres Vertragsverhältnisses speichern. Sollte zwischen uns kein Vertragsverhältnis zustande kommen, löschen wir Ihre Daten einen Monat nach Abschluss unserer vorvertraglichen Maßnahmen, es sei denn, Sie haben uns eine Einwilligung erteilt, die eine längere Speicherung rechtfertigt.

(2) Gesetzliche Aufbewahrungspflichten von bis zu 10 Jahren ergeben sich z. B. aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung, dem Geldwäschegesetz.

(3) In gewissen Fällen können auch Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahren bestehen, die es erforderlich machen Ihre Daten zur Erhaltung von Beweismitteln aufzubewahren.

#### 7. Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre Daten?

In Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- Nach Art. 15 DSGVO haben Sie das Recht auf Auskunft der über Ihre Person verarbeiteten personenbezogenen Daten. Bitte beachten Sie die Einschränkungen des § 34 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)
- Nach Art. 16 DSGVO haben Sie das Recht auf Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten