

# Datenschutzinformationen ELLA

Informationen zum Datenschutz im Zusammenhang mit der Nutzung des telefonischen Services der Stadtwerke Homburg GmbH (ELLA) 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 Nutzung des telefonischen Services (Rufnummer 06841 694-0 bzw. 06841 694-230) der Stadtwerke Homburg GmbH 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 im Sinne der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind:

Stadtwerke Homburg GmbH  
Lessingstraße 3 | 66424 Homburg  
Telefon: 06841 694-0

## 2. Kontaktdaten unseres Datenschutzbeauftragten

Die Datenschutzbeauftragte der Stadtwerke Homburg GmbH ist:

Herr Volker Sommer  
Stadtwerke Homburg GmbH  
Lessingstraße 3 | 66424 Homburg  
E-Mail: [datenschutz@stadtwerke-homburg.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-homburg.de)  
Telefon: 06841 694-180

## 3. Beschreibung der Datenverarbeitung

Wenn Sie uns unter den oben genannten Telefonnummern kontaktieren, haben Sie die Möglichkeit, unseren telefonischen Service „ELLA“ zu nutzen. ELLA ist eine Sprachassistentin, die unseren Kunden, Geschäftspartnern und Interessenten zur Verfügung steht.

ELLA nimmt Ihr Anliegen entgegen, wenn Sie zu Beginn des Gespräches eine Einwilligung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten erteilt haben. In diesem Zusammenhang stellt ELLA u. a. Fragen zum Grund des Anrufs, dem Namen, der Adresse, usw. Das Telefonat ist beendet, wenn ELLA Folgendes sagt: „Vielen Dank für Ihren Anruf. Wir werden uns schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiederhören.“ Nach einem abgeschlossenen Telefonat erstellt ELLA eine Nachricht (E-Mail) und leitet diese an die jeweils zuständige Fachabteilung der Stadtwerke Homburg weiter. In der Nachricht sind die Daten, welche der Anrufer nach Erteilung der Einwilligung gegenüber ELLA mitgeteilt hat, enthalten. Der jeweils zuständige Mitarbeitende unseres Hauses bearbeitet das Anliegen und setzt sich ggf. mit dem jeweiligen Anrufer zur Klärung des Anliegens in Verbindung.

Ausnahme: Bei Anrufen zu einer Strom-, Erdgas- oder Wasserstörung werden Sie sofort an die zuständige Meldestelle für Störungseingänge weitergeleitet. Hier erfolgt eine telefonische Störungsaufnahme.

Bei jedem Anruf wird die Anrufnummer zunächst gespeichert. Wird das Telefonat vorzeitig abgebrochen, werden auch die Daten, die der Anrufer bis zum Abbruch des Telefonats mitgeteilt hat, verarbeitet, sofern die Einwilligung erteilt wurde.

Eine Sprachaufzeichnung im Rahmen der Nutzung von ELLA erfolgt nicht.

#### **4. Zweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Die Verarbeitung der von Ihnen im Zusammenhang mit der Nutzung des Services „ELLA“ zur Verfügung gestellten, nachfolgend näher bezeichneten personenbezogenen Daten erfolgt aufgrund Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Erteilen Sie uns eine ausdrückliche Einwilligung zur Verarbeitung von 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 ELLA 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 „ELLA“ ist nicht möglich. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

Wenn Sie Kunde der Stadtwerke Homburg GmbH werden möchten oder es bereits sind, aktiv unseren digitalen Service „ELLA“ nutzen und Angaben zu Vertragsinhalten machen, verarbeiten wir diese personenbezogenen Daten zum Zwecke der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen bzw. zur Vertragserfüllung. Die Rechtsgrundlage ist dann Art. 6 Abs. 1 lit. b 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
- Anschlussobjekt
- Anschrift
- Kundennummer
- Objektnummer
- Lieferstelle
- Telefonnummer
- Grund des Anrufs

#### **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. Dabei handelt es sich nur um diejenigen Personen, die ihr Anliegen bearbeiten. Hierzu gehören die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Kundenservices sowie der jeweilige Ansprechpartner der Stadtwerke Homburg GmbH.

#### **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 5, 2. Absatz dieser Datenschutzhinweise) zur Erfüllung des unter Ziffer 3 genannten Zwecks zur Verfügung gestellt.

#### **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 [datenschutz@stadtwerke-homburg.de](mailto:datenschutz@stadtwerke-homburg.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-Straße 12 | 66111 Saarbrücken  
E-Mail: [poststelle@datenschutz.saarland.de](mailto:poststelle@datenschutz.saarland.de)  
Telefon: 0681 94781-0 | Fax: 0681 94781-29

## 11. Erforderlichkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten/Profiling

Das Bereitstellen Ihrer personenbezogenen Daten ist keine gesetzliche Anforderung und erfolgt freiwillig. Allerdings ist die Bereitstellung der personenbezogenen Daten zur Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich. Dies bedeutet, dass Sie nicht dazu verpflichtet sind, uns Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen. Sollten Sie uns Ihre personenbezogenen Daten jedoch nicht bereitstellen, ist die Bearbeitung Ihres Anliegens nicht möglich.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling wird nicht durchgeführt.