

1. Allgemeines

Die Städtische Werke Angermünde GmbH ("SWA") nimmt den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Ihre Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten Ihre Personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken.

Personenbezogene Daten im Sinne dieser Datenschutz-Information sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Dies sind insbesondere Ihre Vertragsdaten einschließlich Ihrer Kontaktdaten, Ihrer Verkehrsdaten, Ihrer Abrechnungsdaten sowie die Daten zur Kommunikation mit Ihnen ("Personenbezogene Daten").

Im Folgenden wollen wir sie darüber informieren, wie ihre Daten verarbeitet und welche Rechte Ihnen im Zusammenhang mit ihren personenbezogenen Daten zustehen.

2. Verantwortliche Stelle & Datenschutzbeauftragter

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer Personenbezogenen Daten ist die Städtische Werke Angermünde GmbH, Berliner Straße 1, 16278 Angermünde, datschutzbeauftragter@sw-angermuende.de

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz der SWA haben, beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten, können Sie auch unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit unserem Datenschutzbeauftragten (datschutzbeauftragter@sw-angermuende.de) aufnehmen.

3. Kategorien von personenbezogenen Daten

Die nachfolgenden Kategorien personenbezogener Daten werden bei uns erhoben

Stamm- und Bestandsdaten im Sinne des § 95 TKG i.V.m. § 3 Nr. 3 TKG.

- Name, Vorname

- Geburtsdatum
- Anschrift
- Vertragsdaten (z.B. Kundennummer)
- Abrechnungsdaten
- Bankdaten
- Kontaktdaten (Mail-Adresse, Telefon und ggf. Faxnummer)

Verkehrsdaten im Sinne des § 96 TKG i.V.m. § 3 Nr. 30 TKG sowie Abrechnungsdaten

- Nummer oder Kennung der beteiligten Anschlüsse (IP Adresse, MAC-Adresse, Zugangsdaten zum Anschluss) oder der Endeinrichtungen, personenbezogene Berechtigungskennung,
- Den Beginn und das Ende der jeweiligen Verbindung nach Datum und Uhrzeit, der genutzte Dienst und soweit die Entgelte davon abhängen die abrechnungsrelevanten Daten
- Den von Ihnen in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienst
- Die Endpunkte von festgeschalteten Verbindungen, Ihr Beginn und ihr Ende nach Datum und Uhrzeit und – soweit die Entgelte davon abhängig sind – die übermittelte Datenmenge
- Sonstige zum Aufbau und zur Aufrechterhaltung der Telekommunikationsdienste sowie der

Entgeltabrechnung notwendige Verkehrsdaten.

- Nutzung der Verkehrsdaten, soweit zur Abrechnung erforderlich (Abrechnungsdaten, § 97 TKG)
- Einzelverbindungs nachweise (soweit vom Kunden gefordert)

WICHTIGER HINWEIS:

- Die Verkehrsdaten und Abrechnungsdaten werden nur verwendet, soweit dies im Rahmen der Vertragsabwicklung und Leistungs-

erbringung, anderer gesetzlicher Zwecke oder zum Aufbau weiterer Verbindungen notwendig ist.

- Bei der Nutzung des Internets fallen sehr viele Daten an. Wir speichern lediglich allgemeine Verkehrsdaten, wie die Nutzungszeiten und benutzten Bandbreiten. Eine personenbezogene Auswertung erfolgt nicht.
- Für die Bereitstellung und Abrechnung von Telefondiensten (VoIP) und die Abrechnung erheben wir Ihre Telefonie-Verkehrsdaten. Dabei werden grundsätzlich keine Inhalte gespeichert, sondern lediglich die Information mit welchen Rufnummern wie lange eine Verbindung hergestellt wurde. Dies sind im Einzelnen Datum und Uhrzeit, Dauer des Gesprächs, abgehende Rufnummer sowie angerufene Rufnummer.
- Außerdem verwenden wir Ihre IP-Adresse um Missbrauch, wie Spam oder den Versand von Malware aufzudecken.
- Im Übrigen werden Bestands- und Verkehrsdaten verwendet, um Störungen oder Fehler an der Telekommunikationsanlage zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen, § 100 TKG.
- Eine weitere Verwendung der Daten der Telekommunikation erfolgt zudem, soweit wir hierzu gesetzlich gegenüber den öffentlichen berechtigten Stellen verpflichtet sind.

Im Einzelfall verarbeiten wir folgende sonstige Daten:

- Einwohnermeldeamtsdaten (insb. bei Umzug)
- Bonitätsscore
- Empfehlung von Dritten (Kunden/Bekannte – z.B. bei „Kunden werben Kunden“)
- Informationen aus Kundenanfragen, insb. Kundenzufriedenheitsanfragen
- Portierungsdaten (im Zusammenhang mit dem Anbieterwechsel: § 46 TKG)
- Informationen im Zusammenhang mit telekommunikationswirtschaftlichen Marktprozessen (über die Bundesnetzagentur), genauere Informationen können Sie über die Homepage der Bundesnetzagentur unter www.bnetza.de abrufen.

4. Zwecke der Verarbeitung und Empfänger

4.1 Begründung und Erfüllung des Vertrages

Die SWA oder von uns beauftragte Dienstleister verarbeiten Ihre Personenbezogenen Daten zur Erfüllung des Vertrages mit Ihnen. Dies erfasst u.a. die Erbringung und Abrechnung Ihrer Telekommunikationsleistungen, den Versand von Rechnungen und ggf. Mahnungen sowie die Kommunikation mit Ihnen.

Zur Erfüllung des Vertrages, d. h. zum Zwecke der Leistungserbringung, Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung sowie der Versendung von Schreiben, übermitteln wir Ihre Personenbezogenen Daten auch an Dritte (z. B. Netzbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung Ihrer Personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO, §§ 95, 96, 97 TKG). Ohne diese können wir den Vertrag nicht abschließen und abwickeln.

Die Verkehrsdaten werden nur verwendet, soweit dies im Rahmen der Vertragsabwicklung, anderer gesetzlicher Zwecke oder zum Aufbau weiterer Verbindungen notwendig ist. Bei der Nutzung des Internets fallen sehr viele Daten an. Wir speichern lediglich allgemeine Verkehrsdaten, wie die Nutzungszeiten und benutzten Bandbreiten. Eine personenbezogene Auswertung erfolgt nicht. Für die Bereitstellung von Telefondiensten (VoIP) und die Abrechnung erheben wir Ihre Telefonie-Verkehrsdaten. Dabei werden grundsätzlich keine Inhalte gespeichert, sondern lediglich die Information mit welchen Rufnummern wie lange eine Verbindung hergestellt wurde. Dies sind im Einzelnen Datum und Uhrzeit, Dauer des Gesprächs, abgehende Rufnummer sowie angerufene Rufnummer. Außerdem verwenden wir Ihre IP-Adresse um Missbrauch, wie Spam oder den Versand von Malware aufzudecken.

4.2 Datenverarbeitungen auf gesetzlicher Grundlage

Wir erstellen neben der Abrechnung auf Ihren Wunsch Einzelbindungsnachweise gemäß § 99 TKG. Bei einer Erstellung des Einzelbindungsnachweises sind Sie als Auftraggeber verpflichtet alle Ihrem Haushalt angehörigen Nutzer über die Erstellung des Einzelbindungsnachweises zu informieren. Wir übernehmen keine Verantwortung für Verletzungen der Privatsphäre, die durch fehlende Information der

Nutzer durch den Auftraggeber über die Erstellung eines Einzelbindungsnachweises entstehen.

Sofern wir von einer berechtigten Behörde dazu aufgefordert werden, sind wir verpflichtet die angeforderten Bestandsdaten an diese weiterzugeben.

Darüber hinaus sind wir im begründeten und berechtigten Einzelfall verpflichtet einer berechtigten Behörde Zugriff auf Ihr Nutzungsverhalten der bei uns bezogenen Telekommunikationsdienste zu gewähren und das Abhören Ihres Anschlusses zu ermöglichen. Es gelten die jeweiligen nationalen und EU-Bestimmungen zur Wahrung des Fernmeldegeheimnisses. Rechtsgrundlage sind im wesentlichen Art. 6 Abs. 1 c DSGVO, § 111ff. TKG.

Wir unterliegen diversen rechtlichen Verpflichtungen, wie zum Beispiel dem Geldwäschegesetz, den Steuergesetzen und den Vorgaben der telekommunikationsrechtlichen Regelungen, insbesondere des Telekommunikationsgesetzes und der (zukünftigen) ePrivacy Verordnung. Zu den Zwecken der Verarbeitung gehört dabei die Erfüllung steuerrechtlicher Kontroll- und Meldepflichten, Erfüllung der telekommunikationswirtschaftlichen Vorgaben, Sanktionslistenprüfung sowie die Betrugs- und Geldwäscheprevention. Rechtsgrundlage ist im wesentlichen Art. 6 Abs. 1 c DSGVO.

Im Übrigen werden Bestands- und Verkehrsdaten verwendet, um Störungen oder Fehler an der Telekommunikationsanlage zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen, § 100 TKG.

4.3 Werbung und maßgeschneiderte Angebote mittels Kundendatenanalysen

Die SWA nutzt Ihre Personenbezogenen Daten auch, um Ihnen Produktinformationen über Telekommunikationsdienstleistungen (TK-Dienstleistungen), TK-Produkte und TK-Tarife sowie weitere TK-nahe Produkte und Dienstleistungen oder Services zukommen zu lassen. Rechtsgrundlage sind hier § 95 Abs. 1 TKG, Art. 6 Abs. 1 a DSGVO. Dies ist nur und soweit erlaubt, soweit Sie hierzu im Vorfeld Ihre Einwilligung erteilt haben

Die SWA wird Ihre Personenbezogenen Daten zudem für interne Datenanalysen um erworbene oder öffentlich zugängliche soziodemographische Daten

ergänzen, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten anbieten zu können.

Eine Datenanalyse erfolgt auch zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte. Während dieser Datenanalyse erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten entweder in anonymer oder - soweit eine anonyme Verarbeitung aus sachlichen Gründen nicht möglich oder nicht sinnvoll ist - in pseudonymisierter Form.

Die vorgenannte Verarbeitung erfolgt, wenn hierfür ein berechtigtes Interesse besteht, sofern nicht Ihr schutzwürdiges Interesse überwiegt (Interessenabwägung). Rechtsgrundlage ist ein berechtigtes Interesse. Das berechtigte Interesse der SWA und deren Partner liegt darin Ihnen maßgeschneiderte Produkte anzubieten sowie Services und Produkte zu verbessern.

Auf einem anderen als dem Postwege wird die SWA Sie werblich nur ansprechen, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen können.

Die Partner der SWA können Ihnen ggf. eigene Produkte und Services auf Wunsch anbieten, wenn Sie dem vorab zugestimmt haben. Die SWA gibt Ihre Daten anonymisiert oder – soweit dies anonym nicht möglich ist - in pseudonymisierter Form an ihre Partner, damit die SWA Partner Erkenntnisse über ihre verkauften Produkte und Services erlangen und diese Erkenntnisse ggf. für eine zielgruppenorientierte Ansprache nutzen können. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse und das berechtigte Interesse unserer Partner liegen darin, Produkte und Services zu verbessern und werbliche Ansprachen durch Erkenntnisse über Zielgruppen gezielter zu platzieren.

4.4 Markt- und Meinungsforschung

Die SWA hat ein berechtigtes Interesse Ihre personenbezogenen Daten auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute zu übermitteln, um von diesen Umfragen durchführen zu lassen. Die Markt- und Meinungsforschungsinstitute werden im Auftrag der SWA tätig. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Transparenz und Qualität

unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten bzw. gestalten. Erfolgt die Markt- und Meinungsforschung auf einem anderen als auf dem Postwege, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie uns hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage berufen können.

4.5 Sonstige Empfänger und Zwecke

Die SWA übermittelt Bestands- und Verkehrsdaten an andere Netzbetreiber, soweit dies zur Vertragserfüllung erforderlich ist, § 97 TKG. Gleiches gilt für Anbieter der Anschlussleitung, die wir Ihnen bereitstellen. Gleichfalls tauschen wir Daten mit anderen Anbietern aus, soweit dies durch einen Anbieterwechsel erforderlich wird, den Sie wünschen. Wir tauschen zudem Daten mit der Registrierungsstelle (z.B. Ripe.de) aus, soweit dies erforderlich wird, um Ihre Domain-Adresse zu verwalten. Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten erfolgt zudem an ein Inkassounternehmen nach § 97 Abs. 1 S. 3 TKG, soweit Inkassomaßnahmen erforderlich oder angemessen sind. Eine Übermittlung erfolgt außerdem bei Bestehen einer rechtlichen Verpflichtung an öffentliche Stellen, beispielsweise Strafverfolgungsbehörden, Finanzbehörden und Kommunen.

Die SWA lässt zudem einzelne der vorgenannten Prozesse und Serviceleistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte (insbesondere IT-) Dienstleister ausführen. Die von der SWA beauftragten Dienstleister können insbesondere sein: Call-Center, IT-Dienstleister, Marketing Dienstleister, Druckdienstleister, Beratung und Consulting, Auskunftsteien, Inkasso, Verwaltungen von Kommunen und Zweckverbänden für den Breitbandausbau, andere Marktteilnehmer, die Telefonanschlussleitungen vermieten, andere Marktteilnehmer im Rahmen eines Anbieterwechsels, Vertriebspartner, Lieferanten von Mailing- und Telefonieleistungen und Logistkdienstleister. Diese verarbeiten in unserem Auftrag Personenbezogene Daten. Sofern die Dienstleister nicht im Rahmen einer Auftragsverarbeitung für uns tätig werden, z.B. Handwerker oder sonstige Fachbetriebe, ist Rechtsgrundlage für die Weitergabe der Daten, dass die Leistungen Dritter zum Zwecke der optimierten und effizienten Erfüllung des Vertrages mit Ihnen bzw. der Erfüllung unserer Vertragspflichten erforderlich (Art.

6 Abs. 1 lit b) DSGVO) oder angemessen (Art. 6 Abs. 1 lit f) DSGVO) ist. Rechtsgrundlage für die Übermittlung Ihrer Kundendaten an Dritte ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse besteht in diesem Fall in der Auswertung der Akzeptanz unserer Produkte sowie der Feststellung der Zufriedenheit unserer Kunden sowie der Auswertung Ihrer Interessen, um Ihnen maßgeschneiderte Produkte anbieten zu können.

Sofern Sie es wünschen, nehmen wir für Sie einen Eintrag in das Telefonbuch vor. Zu diesem Zweck übermitteln wir die von Ihnen eingetragenen Daten auf dem Formblatt „Telefonbucheintrag / Auskunft“ in den Vertragsunterlagen an das Kommunikationsverzeichnis der Telekom Deutschland GmbH (§ 104 TKG). Wir übermitteln Ihre Daten an das Kommunikationsverzeichnis ausschließlich auf Ihren Auftrag hin.

5. Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Wir löschen Ihre Personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitige Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtfertigungsgrundlagen für die Speicherung bestehen. 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 Sonderfälle vorliegen (siehe Hinweis unter der nachfolgenden Tabelle) - Ihre Daten wie folgt gelöscht werden:

Kategorie personenbezogener Daten	Löschungsfrist
Stamm- und Bestandsdaten	6 Monate nach Beendigung des Vertrages*) **) bzw. 1 Monat nachdem feststeht, dass der Vertrag nicht geschlossen wird bzw. widerrufen wurde. *)**)
Verkehrsdaten	3 Monate nach Rechnungsversand *)**) (so weit abrechnungsrelevant) ansonsten unverzüglich *)***)
Ihre Daten im Mail Postfach, Cloud oder anderen Onlinespeichern	Max. 6 Monate nach Vertragsende

**) für bestimmte Daten können zudem im Einzelfall aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung, dem Geldwäschegesetz Aufbewahrungsfristen bis zu 10 Jahre bestehen. Des Weiteren können auch gesetzliche Verjährungsfristen von bis zum 30 Jahre es erforderlich machen, dass bestimmte Daten zur Beweissicherung aufbewahrt werden.*

****) es sei denn, es liegt eine Einwilligung Ihrerseits zu einer längeren Speicherung vor, z.B. weil Sie explizit wünschen, dass Verbindungsdaten weitere zehn (10) Wochen nach Rechnungsversand versendet werden.*

****) Die Löschung erfolgt nicht, wenn aufgrund gültiger Rechtsvorschrift oder richterlicher Anordnung eine weitere Speicherung vorgeschrieben ist.*

Ihre Postanschrift nutzen wir ggf. für einen Zeitraum von maximal 24 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist eine Interessenabwägung (Art. 6 Abs. 1 Lit f) DSGVO). Unser berechtigtes Interesse liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Bemühungen erneut von unseren Produkten und Services zu überzeugen. Sofern Sie uns während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit der SWA eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzen wir diese Einwilligungen für einen Zeitraum von maximal 12 Monaten nach Erteilung der Einwilligung, es sein denn, eine längere Nutzung ist durch sachliche Gründe gerechtfertigt. Die SWA wird Ihre Daten in bestimmten Fällen anonymisiert weiter zu Analyse Zwecken verwenden oder Dritten anonym für Analyse Zwecke zur Verfügung stellen.

6. Ihre Rechte

6.1 Auskunft, Berichtigung, Löschung etc.

Gerne geben wir Ihnen Auskunft darüber, ob und welche Personenbezogenen Daten von Ihnen bei uns gespeichert sind und an wen wir diese ggf. weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere Art. 16 ff. DSGVO) können Sie folgende weitere Rechte geltend machen: Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung für bestimmte Zwecke) sowie Datenübertragung.

6.2 Widerspruchsrecht gegen Direktwerbung, etc.

Sofern wir eine Verarbeitung von Daten auf Grundlage der sog. Interessenabwägung vornehmen (s. h. Ziffer 3.2. bis 3.5), haben Sie jederzeit das Recht aus

Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Insbesondere haben Sie das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen.

6.3 Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer Personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

6.4 Fragen oder Beschwerden

Sie haben das Recht sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde, die Bundesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit zu wenden (<https://www.bfdi.bund.de>).

6. Kontaktdaten

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz der SWA haben (beispielsweise zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer Personenbezogenen Daten), nehmen Sie bitte unter dem Stichwort "Datenschutz" Kontakt (datenschutzbeauftragter@sw-angermuede.de) mit uns auf.