



WVV
ENERGIE

100% WÜRZBURG.

BEI UNS SIND SIE SICHER

Ihr Vertrauen liegt uns am Herzen.
Deshalb verarbeiten wir Ihre Daten
mit besonderer Sorgfalt.
Auf uns können Sie sich verlassen!

wvv.de/energie

Vertrauen & Verantwortung

Gerade in Zeiten des digitalen Fortschritts setzen wir weiter auf diese Werte und sehen Ihr Vertrauen in uns als höchstes Gut. Deshalb ist es nicht nur unser Anspruch, gesetzlichen Vorschriften zu genügen, sondern wir möchten darüber hinaus Ihr echtes Vertrauen genießen dürfen.

Unserer Verantwortung dafür werden wir auch in Zukunft vollumfänglich nachkommen. Darauf können Sie vertrauen:

- ✔ Wir sind ein moderner Dienstleister und bieten ein breites Lösungsspektrum aus einer Hand
- ✔ Bei uns stehen Kundenzufriedenheit und -bedürfnisse im Fokus einer bedarfsorientierten Betreuung
- ✔ Wir stehen für Versorgungssicherheit und eine gesicherte Lebensqualität
- ✔ Wir schaffen Vertrauen durch Nähe, Transparenz und Leistung
- ✔ Wir sehen jede Beschwerde als Chance zur Leistungsverbesserung



Sicherheit & Transparenz

In Zeiten der Digitalisierung nimmt die Menge an erfassten personenbezogenen Daten stetig zu. Die Daten lassen sich immer schneller und einfacher verarbeiten. Auch die WVV als zukunftsorientiertes Energieunternehmen nutzt bereits seit längerer Zeit die modernen Möglichkeiten der digitalen Datenerfassung und -verarbeitung. Wir optimieren so unsere Dienstleistungen und bieten unseren Kunden mehr Komfort und attraktivere Angebote.

Trotz moderner Möglichkeiten: Über allem steht bei uns aufgrund der Art unserer Dienstleistungen immer die Sicherheit im Umgang mit vertraulichen und betrieblichen Dokumenten unserer Kunden.

Wir scheuen keine Mühen, um Ihnen größtmögliche Sicherheit für Ihre Daten, Dokumente und Geschäftsunterlagen zu bieten.

Klarheit für Verbraucher

Am 25. Mai 2018 trat die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union in Kraft. Diese vereinheitlicht europaweit den Umgang mit personenbezogenen Daten und soll diese vor Missbrauch schützen. Betroffen sind alle privaten Unternehmen und öffentlichen Stellen – Diese sind verpflichtet, diese neuen Bestimmungen umzusetzen. Auch die WVV kommt selbstverständlich dieser Pflicht nach, da wir als Energieversorger den sicheren Umgang mit Ihren persönlichen Daten seit jeher sehr ernst nehmen.

Mit Inkrafttreten der DSGVO haben Sie nun deutlich mehr Rechte und Kontrolle über personenbezogene Daten. Über Ihre konkreten Rechte werden Sie ausführlich in der beige-fügten "Datenschutz-Information" informiert.

Weitere Infos unter:
wvv.de/datenschutz

Datenschutz-Information

zur EU-Datenschutz Grundverordnung DSGVO

Stand 25. Mai 2018

Ihr Vertragspartner

Stadtwerke Würzburg AG

Haugerring 5, 97070 Würzburg

Telefon: 0931 36-1155, Fax: 0931 36-1354,

info@wvv.de, wvv.de

Vorstand:

Dörte Schulte-Derne, M.A. (Sprecherin),

Dipl.- Ing. (FH) Armin Lewetz,

Amtsgericht Würzburg, HRB 161



1. Allgemeines

Am 25. Mai 2018 ist die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in Kraft getreten. Diese Verordnung der Europäischen Union regelt vereinheitlichend und europaweit die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch private Unternehmen und öffentliche Stellen in der EU mit dem Ziel den Schutz von personenbezogenen Daten innerhalb der EU insgesamt sicherzustellen. Wir von den Stadtwerken Würzburg AG nehmen den Schutz Ihrer persönlichen Daten sehr ernst. Der Schutz Ihrer Privatsphäre ist für uns ein wichtiges Anliegen. Wir verarbeiten daher Ihre personenbezogenen Daten nur im Einklang mit den jeweils anzuwendenden gesetzlichen Datenschutzanforderungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO sind sämtliche Informationen, die einen Bezug zu Ihrer Person aufweisen. Zentral handelt es sich hierbei insbesondere um die von uns gesetzlich oder kraft vertraglicher Vereinbarung zu erhebenden Vertragsdaten (Ziffer 3).



2. Verantwortlicher

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die Stadtwerke Würzburg AG, Haugerring 5, 97070 Würzburg, Telefon: 0931 36-1155, Fax: 0931 36-1354
Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten (DSB) unter den in Ziffer 6 genannten Kontaktdaten.

3. Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten, Rechtsgrundlage und Empfänger

3.1. Datenverarbeitung zum Zwecke der Vertragsanbahnung und -abwicklung (Art. 6 Abs. 1 b DSGVO)

Die Verarbeitung der Daten ist für die Vertragsanbahnung, -durchführung und Abrechnung Ihres Vertrages erforderlich. Zur Erfüllung des Vertrages, d.h. zum Zwecke der Ermittlung Ihres Verbrauchs, der Abrechnungserstellung, Abwicklung der Zahlung sowie der Versendung von Schreiben, übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten auch an Dritte (z.B. Netz- und Messstellenbetreiber, Versanddienstleister, Inkassodienstleister). Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung ihrer personenbezogenen Daten ist somit die Verarbeitung zur Vertragserfüllung und -durchführung. Ohne diese könnten wir den Vertrag nicht abschließen und abwickeln.

3.2. Datenverarbeitung aufgrund Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 a DSGVO)

Soweit wir von Ihnen eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten für bestimmte Zwecke (z.B. zur Weitergabe von Daten im Konzern) eingeholt haben, ist die Verarbeitung auf dieser Basis rechtmäßig. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Dies gilt auch für den Widerruf von Einwilligungserklärungen, die Sie uns vor der Geltung der europäischen DSGVO am 25. Mai 2018 erteilt haben. Der Widerruf der Einwilligung erfolgt für die Zukunft und berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Dateien.

3.3. Datenverarbeitung aus berechtigtem Interesse (Art. 6 Abs. 1 f DSGVO)

a) Informationen zu Produkten und Dienstleistungen, Werbung und Angebotserteilung

Ziel der Stadtwerke Würzburg AG ist es, eine Kundenbeziehung mit Ihnen zu begründen, zu erhalten, zu bewerten und Ihnen relevante und optimierte Produkte und Dienstleistungen anzubieten. Dazu nutzen wir Ihre Kunden-, Kontakt-, Zahlungs-, Verbrauchsdaten und ihre Vertragshistorie. Wir verarbeiten Ihre Daten in zulässiger Weise zur Wahrung unserer berechtigten Interessen. Das umfasst die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten, um Ihnen Produktinformationen über Energieprodukte (z.B. Energieerzeugung, -belieferung, Energieeffizienz, Elektromobilität und sonstige energienahe Leistungen und Ser-

vices) zukommen zu lassen. Gleiches gilt für die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können. Auch führen wir Markt- und Meinungsforschung durch bzw. lassen solche durch Markt und Meinungsforschungsinstitute durchführen. Dadurch verschaffen wir uns einen Überblick über Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten und gestalten. Die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt zwecks Konsultation und Datenaustausch mit Auskunftsteilen (z.B. SCHUFA, Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw.

Zahlungsausfallrisiken (Punkt 3.3.b), zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, zur Aufklärung und Verhinderung von Straftaten (z.B. Stromdiebstahl § 248c StGB), zur Durchführung von Adressermittlungen (z.B. bei Umzügen.)mobilität und sonstige energienahe Leistungen und Services) zukommen zu lassen. Gleiches gilt für die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung und Entwicklung von Services und Produkten, um Ihnen eine kundenindividuelle Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten und Produkten anbieten zu können. Auch führen wir Markt- und Meinungsforschung durch bzw. lassen solche durch Markt und Meinungsforschungsinstitute durch-



führen. Dadurch verschaffen wir uns einen Überblick über Transparenz und Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden ausrichten und gestalten. Die Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt zwecks Konsultation und Datenaustausch mit Auskunftgebern (z.B. SCHUFA, Creditreform) zur Ermittlung von Bonitäts- bzw. Zahlungsausfallrisiken (Punkt 3.3.b), zur Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und zur Verteidigung bei rechtlichen Streitigkeiten, zur Aufklärung und Verhinderung von Straftaten (z.B. Stromdiebstahl § 248c StGB), zur Durchführung von Adressermittlungen (z.B. bei Umzügen) sowie zur Verwendung Ihrer Daten anonymisiert zu Analyse-zwecken.

Die Stadtwerke Würzburg AG wird Ihre personenbezogenen Daten auch für interne Datenanalysen um erworbene oder öffentlich zugängliche Daten ergänzen (Datenveredelung) mit dem Zweck, Ihnen kundenindividuelle Ansprachen mit maßgeschneiderten Angeboten anbieten zu können. Die Analyse von Kundendaten erfolgt auch zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte durch die Stadtwerke Würzburg AG. Wir gleichen Kundendaten mit unserer Kundendatenbank ab, um Doppelungen, Irrläufer sowie redundante Datenstrukturen zu vermeiden. Während dieser Datenanalyse erfolgt die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten entweder in anonymer oder, soweit eine anonyme Verarbeitung aus sachlichen Gründen nicht möglich oder nicht sinnvoll ist, in pseudonymisierter Form. Die vorbezeichnete Verarbeitung erfolgt im Rahmen einer Interessensabwägung, d.h. nur wenn und soweit vorliegend ein berechtigtes Interesse besteht und sofern nicht Ihr schutzwürdiges Interesse überwiegt. Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen zuvor nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

Auf einem anderen als dem Postweg wird die Stadtwerke Würzburg AG Sie werblich nur ansprechen, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder eine gesetzliche Rechtfertigungsgrundlage vorliegt. Auch können Stadtwerke Würzburg-Partner Ihnen als Kunden ggf. eigene Produkte und Services auf Wunsch anbieten, wenn Sie dem vorab schriftlich zugestimmt haben.

b) Bonitätsprüfung

Die Stadtwerke Würzburg AG behält sich im Einzelfall vor, eine

Bonitätsauskunft über Sie als Interessenten und eventuell zukünftigen Kunden einzuholen und zwar über folgende bonitätsrelevante Merkmale: Feststellung einer Insolvenz, Vorlage einer eidesstattlichen Versicherung, Haftanordnung, Feststellung eines nicht vertragsgemäßen Verhaltens z.B. bei Nichtzahlung von Forderungen und Wahrscheinlichkeitswerte zur Beurteilung des Kreditrisikos (Scoring), wobei die Stadtwerke Würzburg AG im Bereich Scoring auf Datenbestände der SCHUFA und des Verbandes der Vereine Creditreform e.V. zurückgreift. Im Falle des Scorings, d.h. einem automatisierten Verfahren zur Entscheidungsfindung einschließlich Profiling (im Sinne von Art. 22, 4 Nr. 4 DSGVO), dass die Beurteilung der Zahlungsfähigkeit des Kunden zum Ziel hat -, wird ein Wahrscheinlichkeitswert berechnet, mit der der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vertragsgemäß nachkommen wird. Das Scoring beruht dabei auf einem mathematisch-statistisch anerkannten und bewährten Verfahren. Außer im vorbezeichneten Fall finden zur Begründung und Durchführung von Kundenverträgen keine automatisierten Entscheidungsfindungen einschließlich Profiling statt. Die Bonitätsprüfung erfolgt z.B. bei Vertragsschluss, vor einer Vertragsverlängerung, bei einer Vertragsänderung, bei Bekanntwerden ggf. bonitätsbeeinträchtigender Umstände oder stichprobenartig nach Ermessen. Weitergehende Informationen zu den von Ihnen gespeicherten Daten erhalten Sie direkt von der vorgenannten Wirtschaftsauskunftei. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Bewertung Ihrer Bonität und Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen. Die Stadtwerke Würzburg AG behält sich vor, anstelle der genannten Wirtschaftsauskunftei auch eine andere Wirtschaftsauskunftei, entsprechende vertragliche Basis vorausgesetzt, einzusetzen.

3.4. Sonstige (Kategorien von) Datenempfänger und Weitergabe personenbezogener Daten

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten – soweit gesetzlich zulässig – diejenigen Stellen Zugriff auf ihre Daten, die diese zur Erfüllung der in Ziffer 3.1. bis 3.3. genannten Zwecke brauchen. Das gilt auch für von uns eingesetzte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen. Personenbezogene Daten werden von uns an Dritte nur übermittelt, wenn dies für die vorgenannten Zwecke erforderlich ist oder Sie zuvor eingewilligt haben. Empfänger personenbezogener Daten können z.B. sein: Vertriebspartner; Dienstleister zur gezielten Kundenansprache, zum Abschluss und zur Durchführung des Vertrages sowie zur

Provisionsabwicklung; Auskunftfeien und Scoring-Anbieter; Kreditinstitute und Anbieter von Zahlungsdienstleistungen für Abrechnungen sowie Zahlungsabwicklung; Netzbetreiber, Messstellenbetreiber, Messdienstleister für Belieferung und Abrechnung, eingeschlossen wirtschaftlich sensibler Informationen gem. § 6a EnWG; IT-Dienstleister; öffentliche Stellen in gesetzlich begründeten Fällen (z.B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden, Polizei, Staatsanwaltschaft, Aufsichtsbehörden); Inkasso-Dienstleister und Rechtsanwälte, um Forderungen einzuziehen. Weitere von der Stadtwerke Würzburg AG beauftragte Dienstleister können vorliegend insbesondere auch sein: Druckdienstleister, Callcenter, ausgewählte Handwerker und sonstige Fachbetriebe sowie Marketing Analyse-Spezialisten. Vor jedweder Übermittlung Ihrer Kundendaten an Dritte erfolgt durch die STW eine Interessenabwägung. Hierbei wird das berechtigte Interesse unseres Unternehmens an einer Auswertung, der Akzeptanz unserer Produkte oder der Feststellung der Zufriedenheit unserer Kunden abgewogen mit Ihren Interessen an einem verantwortungsvollen Umgang mit Ihren Kundendaten.

3.5. Nutzung von Datenquellen

Die Stadtwerke Würzburg AG verarbeitet personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen der Kunden-Geschäftsbeziehung von Ihnen erhalten haben. Soweit es für die Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich ist, verarbeiten wir auch personenbezogenen Daten, die die Stadtwerke Würzburg AG aus öffentlich zugänglichen Quellen (z.B. Schuldverzeichnisse, Grundbücher, Handels- und Vereinsregister, Vermessungsamt, Presse, Internet) zulässigerweise gewinnen oder die uns von anderen Unternehmen innerhalb des WVV-Konzerns oder von sonstigen Dritten (z.B. Auskunftfeien, Adressdienstleister) berechtigt übermittelt werden.



4. Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer personenbezogenen Daten

Die Stadtwerke Würzburg AG speichert Ihre personenbezogenen Daten für die in Ziffer 3 genannten Zwecke. Ihre Daten werden erstmals ab dem Zeitpunkt der Erhebung, soweit Sie oder ein Dritter uns diese mitteilen, verarbeitet. Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitigen Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten (z.B.

nach Abgabenordnung und Handelsgesetzbuch) oder gesetzliche Rechtfertigungsgründe für die Speicherung bestehen. Ihre Postanschrift nutzen wir längstens für einen Zeitraum von maximal 12 Monaten nach Beendigung des Vertragsverhältnisses, wobei Rechtsgrundlage für die Verarbeitung eine Interessenabwägung ist. Das berechtigte Interesse der Stadtwerke Würzburg AG liegt darin, Sie im Rahmen von werblichen Re-Akquise-Bemühungen erneut von unseren Produkten und Services zu überzeugen. Sofern Sie uns während der Dauer des Vertragsverhältnisses mit uns eine Einwilligung zur werblichen Ansprache per E-Mail oder Telefon erteilt haben, nutzen wir diese Einwilligung(-en) für einen Zeitraum von mindestens 12 Monaten nach Erteilung der Einwilligung(-en) bzw. bis zum Widerruf der Nutzung durch Sie. In jedem Falle erlischt die erteilte Werbeeinwilligung, sollte innerhalb von 18 Monaten keine werbliche Ansprache der Stadtwerke Würzburg AG erfolgt sein.

5. Rechte des Kunden (Betroffenenrechte Art. 15-21 DSGVO)

5.1. Auskunft, Berichtigung, Löschung, Datenportierbarkeit

Für die Verarbeitung personenbezogener Daten ist die Stadtwerke Würzburg AG verantwortlich (Ziffer 2), sie gibt Ihnen daher Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten von Ihnen als Kunde bei uns gespeichert sind und an wen wir diese „Kundendaten“ gegebenenfalls, weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO, können Sie folgende Rechte geltend machen: Anspruch auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO), Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO), Recht auf einschränkende Datenverarbeitung (d.h. Sperrung für bestimmte Zwecke, Art. 18 DSGVO), das Recht auf Widerspruch (Art. 21 DSGVO) sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit (Datenportierbarkeit, Art. 35 DSGVO).



5.2. Widerspruchsrecht gegen Direktwerbung, allgemeines Widerrufsrecht

Sofern die Stadtwerke Würzburg AG eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf Grundlage sogenannter Interessenabwägung vornimmt (siehe Ziffer 3), haben Sie jederzeit das Recht, der Nutzung Ihrer Daten aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation („berechtigzte Interessen“) und/oder öffentlichen Interessen ergeben, gegen diese Verarbeitung Widerspruch einzulegen. Insbesondere haben Sie das Recht, Widerspruch gegen die Verarbeitung zu Werbezwecken einzulegen. Sofern Sie uns als Kunde eine gesonderte Einwilligung für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber schriftlich oder elektronisch (per E-Mail) widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

5.3. Änderungen; Fragen oder Beschwerden

Da unsere Datenverarbeitung Änderungen unterliegt, werden wir unsere Datenschutzinformationen von Zeit zu Zeit anpassen; wir werden Sie über die Änderungen rechtzeitig informieren. Sie haben als Kunde das Recht sich bei Fragen oder Beschwerden an die zuständige Aufsichtsbehörde - diese ist das bayerische Landesamt für Datenschutzaufsicht (BayLDA), Promenade 27, 91522 Ansbach, E-Mail: poststelle@lda.bayern.de und an den Datenschutzbeauftragten der Stadtwerke Würzburg AG (Kontaktadress. Ziffer 6) zu wenden.



6. Kontaktdaten (Art. 37 Abs. 7 DSGVO)

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz bei der Stadtwerke Würzburg AG haben, nehmen Sie bitte unter dem Stichwort „Datenschutz“ Kontakt mit uns auf:

Stadtwerke Würzburg AG

Haugerring 5, 97070 Würzburg

Telefon: 0931 36-1155, Fax: 0931 36-1354,,

datenschutz@wvv.de, wvv.de

Empfehlenswert



Kundenservice mit dem Sie zufrieden sind. Geprüft und bestätigt vom TÜV SÜD. Gesamtnote „Gut“.



Seit 16 Jahren schon wird die Stadtwerke Würzburg AG vom Energieverbraucherportal jährlich mit dem Top-Lokalversorger Siegel ausgezeichnet.



Seit 2016 auch in der Sparte „Wasser“.

Service und Beratung

Ihre Fragen beantworten unsere Mitarbeiter gerne – ob am Servicetelefon oder persönlich im WVV-Kundenzentrum am Sternplatz. Überzeugen Sie sich selbst davon.

WVV-Kundenzentrum am Sternplatz

Domstraße 26 | 97070 Würzburg

Mo – Fr 8:30 – 18:00 Uhr

WVV-Servicetelefon

0931 36 – 1155

Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH

Haugerring 5 | 97070 Würzburg

E-Mail

info@wvv.de

wvv.de/energie