

Datenschutzinformation der enercity AG für die Telefonie

Der Schutz Ihrer persönlichen und personenbezogenen Daten hat für uns einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Ihnen als unseren Interessenten oder Kunden, Geschäftspartner (Lieferanten, Dienstleister, Erfüllungsgehilfen, Kooperationspartner) oder au-ßervertraglichen Kommunikationspartner, einen umfassenden Überblick über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu geben. Grundlage für die folgenden Informationen und die damit verbundenen Rechte und Pflichten sind die Europäische Da-tenschutzgrundverordnung (DSGVO), das nationale Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie weitere datenschutzrechtliche Bestim-mungen, denen wir unterliegen.

1 Name und Anschrift des Verantwortli-chen und des Datenschutzbeauftragten

Verantwortlicher im Sinne der DSGVO ist die:

enercity AG
Glockseeplatz 1
30169 Hannover
Telefon +49 511 430 0
Telefax +49 511 430 26 50
E-Mail info@enercity.de
Internet www.enercity.de

Unseren Datenschutzbeauftragten errei-chen Sie per Post unter der o. g. Adresse mit dem Adresszu-satz „Datenschutzmanagement“ oder per E-Mail an daten-schutz@enercity.de.

2 Zwecke und Rechtsgrundlagen für die Ver-arbeitung Ihrer personenbezogenen Daten

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, wenn Sie mit uns telefonisch in Kontakt treten, um Ihr Anliegen zu be-arbeiten und prozessual zu steuern oder soweit dies für die Erfüllung unserer Zwecke erforderlich ist. Hierbei erfolgt die Verarbeitung Ihrer Daten für die folgenden Zwecke:

- a) zur Erfüllung Ihrer vertragsbezogenen oder nicht-ver-tragsbezogenen Anliegen,
- b) zur Anbahnung und Abschluss von Verträgen,
- c) zur Aufzeichnung zu Schulungs- und Qualitätszwe-cken und damit verbundene KI-basierte Analysen zum Zweck der Optimierung der Service- und Prozessqualität, so-fern Sie dazu eingewilligt haben,
- d) zur Verbesserung der Service- und Prozessqualität,
- e) Durchführung von Zufriedenheitsbefragungen und Um-fragen zur Bewertung unserer Angebote;
- f) zur segmentspezifischen Kategorisierung und Steuerung des Anrufsaukommens,
- g) für das automatisierte Rückrufmanagement,
- h) zur Authentifizierung und Identifikation ihrer Person, so-wie eventuell vorhandene Bevollmächtigung,
- i) zur Betrugsprävention (z.B. durch die Dokumentation er-folgloser Authentifizierungsversuche),
- j) zur Unterstützung unseres Kundenservice bei der Bearbei-tung telefonischer Anfragen durch KI-basierte-Systeme, wo-bei die Verarbeitung der Effizienzsteigerung, Qualitätssiche-rung und Verbesserung der Serviceerfahrung erfolgt)

3 Kategorien personenbezogener Daten

Im Rahmen der telefonischen Kontaktaufnahme verarbei-ten wir folgende Kategorien Ihrer personenbezogenen Da-ten:

- Identifikationsdaten: Namen, Vorname, Geburtsdatum, Vertragskontonummer
- Kontaktdaten: Adresse, Telefonnummer, E-Mail-Ad-resse,
- Segmentmerkmale,
- Ticket-Nummern Ihrer Anliegen,
- Weitere vertragsrelevante Angaben, die Sie im Rah-men der Sprachsteuerung eingeben,
- Kommunikationsverbindungs- und Metadaten: Ge-sprächsbeginn, -dauer und -ende,
- Informationen die Sie uns mitteilen.

4 Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nach Maßgabe der DSGVO und des BDSG auf folgen-den Rechtsgrund- lagen:

- Im Falle Ihrer Einwilligung für Zufriedenheitsbefragun-gen sowie für Schulungs- und Qualitätszwecke gemäß Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. a) DSGVO,
- Zur Identifikation und im Falle von Vertragsanbahnung, vertragsbezogenen Anliegen oder dem Rückrufma-nagement gemäß Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. b) DSGVO,
- Im Falle der segmentspezifischen Kategorisierung und der Verbesserung der Service- und Prozessqualität so-wie der Dokumentation erfolgloser Authentifizierungs-versuche zur Betrugsprävention gemäß Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. f) DSGVO. Wir haben Ihr Interesse an der Vertraulichkeit Ihrer personenbezogenen Daten mit un-serem unternehmerischen Interesse abgewogen, wobei unser Interesse überwiegt, da eine Verarbeitung durch uns bzw. durch einen Dritten ist für die Erreichung des Verarbeitungszwecks erforderlich.

5 Empfänger Ihrer personenbezogenen Da-ten

Eine Weitergabe oder Verarbeitung Ihrer personenbezoge-nen Daten erfolgt im Wege der Auftragsverarbeitung grundsätzlich durch die Dienstleister, die Dienste im Rahmen unseres Kundenservice für uns erbringen. Weitere Zugriffe und die Weitergabe an Empfänger erfolgen nur, soweit der Betrieb der technischen Infrastruktur dies erfordert.

6 Datenübermittlung Ihrer personenbezogenen Daten in ein Drittland oder an eine internationale Organisation

Wir übermitteln grundsätzlich keine personenbezogenen Daten in ein Drittland (Staaten außerhalb der Europäischen Union (EU) oder dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR)) oder an eine internationale Organisation. Ist dieses im Einzelfall vorgesehen, berücksichtigen wir die datenschutzrechtlichen Anforderungen an eine „Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer oder an eine internationale Organisation“, zum Beispiel auf Grundlage eines

„Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission“ oder „geeigneter Garantien“ zum Schutz der Rechte und Freiheiten natürlicher Personen.

7 Speicherdauer Ihrer personenbezogenen Daten

Ihre Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich ist. Darüber hinaus erfolgt eine Speicherung ausschließlich, soweit wir gesetzlich zur Aufbewahrung berechtigt oder verpflichtet sind.

8 Pflicht zur Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten

Es besteht keine Pflicht für Sie, zur Bereitstellung oder Bekanntgabe Ihrer personenbezogenen Daten, jedoch können Sie ohne Angaben Ihrer Daten den telefonischen Service nicht nutzen.

9 Ihre Datenschutzrechte gegenüber der enercity AG

Ihnen als unseren Interessenten und Kunden, Geschäftspartner oder außervertraglichen Kommunikationspartner und damit als betroffene Person (i. S. d. Art. 4 Nr. 1 DSGVO), stehen bei der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns als Verantwortlicher (i. S. d. Art. 4 Nr. 7 DSGVO) die folgenden Rechte zu:

Sie können Ihre datenschutzrechtlichen Einwilligungserklärungen, welche Sie uns erteilt haben, jederzeit widerrufen. Durch den Widerruf Ihrer Einwilligung wird jedoch die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitungen nicht berührt.

Darüber hinaus haben Sie das Recht auf Auskunft Ihrer verarbeiteten personenbezogenen Daten (gemäß Art. 15 DSGVO unter Beachtung möglicher Einschränkungen gemäß § 34 BDSG), das Recht auf Berichtigung, sofern Ihre personenbezogenen Daten unzutreffend oder fehlerhaft sind (gemäß Art. 16 DSGVO), das Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten, sofern die Zwecke entfallen sind, keine gesetzlichen Rechtfertigungsgründe oder unser überwiegendes und berechtigtes Interesse dem entgegenstehen (gemäß Art. 17 DSGVO unter Beachtung möglicher Einschränkungen gemäß § 35 BDSG), das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (gemäß Art. 18 DSGVO) sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten, i. S. d. der Bereitstellung oder Übermittlung an einen Dritten in einem

strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format (gemäß Art. 20 DSGVO).

Ihnen steht auch das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde zu (gemäß Art. 77 DSGVO). Die für uns zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist: „Der Landesbeauftragte für den Datenschutz Niedersachsen“, Prinzenstraße 5, 30159 Hannover, www.lfd.niedersachsen.de, poststelle@lfd.niedersachsen.de.

Einzelfallbezogenes Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO)

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die wir aufgrund von Art. 6 Abs. 1 UAbs. 1 lit. f) DSGVO (siehe oben) durchführen, Widerspruch einzulegen; dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling (im Sinne von Art. 4 Nr. 4 DSGVO). Verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung, können Sie auch dieser Verarbeitung widersprechen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht. Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die im Abschnitt 1. (Name und Anschrift des Verantwortlichen und des Datenschutzbeauftragten) genannte Postanschrift oder per E-Mail.

Wir erheben Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich direkt bei Ihnen. Wir erhalten Ihre personenbezogenen Daten aber auch von sogenannten Marktpartnern (z. B. Netz- und Messstellenbetreibern) im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen elektronischen Marktkommunikation. Darüber hinaus erhalten, entnehmen und erwerben wir für bestimmte Zwecke personenbezogene Daten auch von Dritten öffentlichen und nicht öffentlichen Quellen, soweit dies zulässig ist. Dies können sein (Beispiele):

- Öffentliche Quellen (z. B. Adressbücher, Handels- und Vereinsregister, Schuldnerverzeichnisse, Pressemidien, Internet);
- Vollstreckungsorgane, Behörden;
- Banken, Unternehmen der Adressermittlung und -bereitstellung; Inkassodienstleister, Auskunftsteien;
- Verbundene Konzernunternehmen und Geschäftspartner.

enercity AG (Version 1.0 – Oktober 2025)

Aktualisierungshinweis: Diese Datenschutzinformation wird regelmäßig auf ihre Aktualität überprüft und bei Bedarf weiterentwickelt. Sofern sich hierbei für Sie grundlegende Veränderungen ergeben oder gesetzliche Bestimmungen dies erfordern, werden wir Sie hierüber informieren. Die jeweils aktuelle Version dieser Datenschutzinformation sowie weitere Hinweise zum Datenschutz finden Sie auf unserer Internetseite www.enercity.de/datenschutzinfo.