

## Hinweise zu Datenschutz

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,  
um Ihnen Kommunikationsdienstleistungen anbieten zu können, ist die Stadtwerke Neustrelitz GmbH darauf angewiesen, personenbezogene Daten zu erheben, zu verarbeiten und zu nutzen. Wir erheben, verarbeiten und nutzen Ihre personenbezogenen Daten nur insoweit, als Sie selbst der Verwendung der Daten für einen bestimmten Zweck zugestimmt haben oder eine Rechtsvorschrift dies erlaubt. Ihre Einwilligung hierzu muss grundsätzlich schriftlich erfolgen. Verarbeiten bedeutet in diesem Zusammenhang neben dem Speichern, Ändern und Löschen auch die Übermittlung personenbezogener Daten. Nutzen ist die Verwendung personenbezogener Daten, soweit es sich nicht um Verarbeitung handelt. Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH trifft sämtliche für den Datenschutz und die Datensicherheit erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen.

### Bestandsdaten

Bestandsdaten sind personenbezogene Daten, die erforderlich sind, um ein Vertragsverhältnis über Telekommunikationsdienste zu begründen oder zu ändern (enthalten im Privat- und Geschäftskundervertrag). Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH löscht die Bestandsdaten spätestens nach Ablauf des auf die Beendigung des Kundenverhältnisses folgenden Kalenderjahres. Solange eine ordnungsgemäße Vertragsabwicklung es erfordert – etwa für die Bearbeitung einer Beschwerde – darf die Löschung bis zu einem Zeitraum von zwei Jahren unterbleiben. Die Löschung darf ferner unterbleiben, wenn gesetzliche Vorschriften oder die Verfolgung von Ansprüchen eine längere Speicherung erfordern. Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH wird die Bestandsdaten des Kunden für Zwecke der Werbung, Kundenberatung oder Marktforschung nur verarbeiten und nutzen, soweit dies erforderlich ist und der Kunde eingewilligt hat. Die Zustimmung können Sie jederzeit widerrufen. Darüber hinaus können wir im Rahmen der Kundenbeziehung Text- oder Bildmitteilungen zu den zuvor genannten Zwecken an das Telefon, die Post- oder E-Mail-Adresse des Kunden versenden. Sie können jederzeit dieser Nutzung gegenüber der Stadtwerke Neustrelitz GmbH widersprechen.

### Verkehrsdaten

Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Hierzu gehören zum Beispiel die Rufnummer des anrufenden und des angerufenen Anchlusses, Beginn, Ende und Dauer der Verbindung sowie ggf. weitere zur Entgelberechnung erforderliche Daten (z. B. ggf. übermittelte Datenmenge). Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH ist zur Verwendung von Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist, etwa für die Erstellung der Rechnung oder eines Einzelverbindungsnnachweises. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere gesetzlich vorgesehene Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht. Die übrigen Verkehrsdaten speichern wir gemäß der gesetzlichen Frist bis maximal sechs Monate nach Rechnungsversand. Nur in Ausnahmefällen, etwa bis zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung, zur Behebung von Störungen oder zur Aufklärung von Missbrauchshandlungen sind wir berechtigt, die Verkehrsdaten länger zu speichern. Sie können jedoch abweichend davon jederzeit verlangen, dass die Verkehrsdaten unter Kürzung der letzten drei Ziffern der Zielrufnummer gespeichert werden, oder dass die Verkehrsdaten mit der Versendung Ihrer Rechnung vollständig gelöscht werden. Soweit die Verkehrsdaten auf Ihren Wunsch nicht gespeichert werden, ist die Stadtwerke Neustrelitz GmbH von der Pflicht zur Vorlage dieser Daten zum Nachweis der Einzelverbindungen befreit. Wählen Sie nicht die sofortige Löschung, gilt das Gleiche nach Ablauf der gesetzlichen Frist von sechs Monaten nach Rechnungsversand. Soweit es für die Abrechnung von der Stadtwerke Neustrelitz GmbH mit anderen Diensteanbietern oder mit deren Teilnehmern sowie für die Abrechnung anderer Diensteanbieter mit ihren Teilnehmern erforderlich ist, dürfen wir Verkehrsdaten verwenden. Keinesfalls aber werden Nachrichtenhalte (z. B. Telefongespräche oder übermittelte Texte) gespeichert. Wir werden Ihre Verkehrsdaten zur bedarfsgerechten Gestaltung von Telekommunikationsdiensten oder zur Bereitstellung von Diensten mit Zusatznutzen sowie für Zwecke der Vermarktung von Telekommunikationsdiensten nur im dazu erforderlichen Zeitraum verwenden, wenn Sie hierzu eingewilligt haben. Die von Ihnen gewählten Rufnummern werden hierbei anonymisiert.

### Übertragung der eigenen Rufnummer

Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH übermittelt standardmäßig Ihre Rufnummer bei den von Ihnen getätigten Anrufen an den angerufenen Teilnehmer. Sollten Sie die Übertragung Ihrer Rufnummer grundsätzlich nicht wünschen, so können Sie eine generelle Unterdrückung für Ihren Festnetzanschluss ver-

einbaren. Eine wahlweise Unterdrückung ist nur durch Sie und nur in Verbindung mit der Standardeinstellung und einem diese Funktion unterstützenden Endgerät möglich.

### Einzelverbindungsnnachweis

Sie können wählen, ob Sie einen Einzelverbindungsnnachweis (EVN) für die entgeltpflichtigen Verbindungen wünschen oder hierauf verzichten. Sofern Sie Ihr Wahlrecht nicht ausüben, wird kein EVN erstellt. Sie können einen EVN nur verlangen, wenn Sie dies vor dem Beginn des maßgeblichen Abrechnungszeitraums beantragt haben. Sie können beim EVN wählen, ob dieser die Zielrufnummern ungeteilt oder um die letzten drei Ziffern gekürzt wiedergeben soll. Einen EVN dürfen wir Ihnen nur dann erteilen, wenn Sie vor Beginn des maßgeblichen Abrechnungszeitraumes gegenüber der Stadtwerke Neustrelitz GmbH in Textform erklärt haben, dass Sie alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses über die Beantragung des EVN informiert haben und auch künftige Mitbenutzer darüber informieren werden. Soweit es sich bei Ihrem Anschluss um einen betrieblichen oder behördlichen Anschluss handelt, darf der EVN nur erteilt werden, wenn Sie zuvor in Textform erklärt haben, dass alle Mitarbeiter über die Erteilung des EVN informiert worden sind und auch künftige Mitarbeiter darüber unverzüglich informiert werden, und dass der Betriebs- bzw. Personalrat entsprechend den gesetzlichen Vorschriften bzw. bei einer öffentlich rechtlichen Religionsgesellschaft eine nach deren Regelungen bestehende Mitarbeitervertretung nach den hierfür geltenden eigenen Regelungen beteiligt worden ist. Auch wenn Sie einen EVN wünschen, werden dort keine Verbindungen ausgewiesen, die zu Personen oder Institutionen bestanden, die anonym bleibenden Anrufern telefonische Beratung in Notlagen anbieten, sofern diese angerufenen Anschlüsse in einer entsprechende Liste der Bundesnetzagentur aufgenommen wurden.

### Eintragung in Telefonverzeichnisse / Telefonauskunft

Sie können entscheiden, ob und mit welchen Angaben (z. B. Name, Adresse und erste Rufnummer) Sie in ein öffentliches Teilnehmerverzeichnis eingetragen werden. Sie erhalten zur Kontrolle eine Mitteilung über den aufgenommenen Inhalt der Kundendaten. Die in den öffentlichen Kundenverzeichnissen eingetragenen Daten können nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes von jedermann für Werbezwecke genutzt werden. Die auf Ihren Wunsch in einem Teilnehmerverzeichnis aufgenommenen Rufnummern werden zum Betreiben telefonischer Auskunftsdiene (Telefonauskunft) genutzt. Der Weitergabe Ihrer Rufnummer durch die Telefonauskunft können Sie gegenüber der Stadtwerke Neustrelitz GmbH widersprechen. Sie können wählen, ob Sie Ihre Rufnummer für die so genannte Inverssuche zulassen oder hierauf verzichten. Sofern Sie Ihr Wahlrecht nicht ausüben, wird die Inverssuche nicht zugelassen. Sie können uns jederzeit damit beauftragen, Ihre Rufnummer für die Inverssuche zuzulassen.

### Auskunfts- und Berichtigungsrecht

Sie können jederzeit und unentgeltlich Auskunft über den Umfang und den Zweck der über Sie gespeicherten Daten sowie ggf. über deren Herkunft und über Empfänger der Daten verlangen. Sie können jederzeit verlangen, dass unrichtige Daten auf Ihren Hinweis hin geändert werden.

### Bonitätsprüfung

Mit Ihrer Unterschrift auf dem Telekommunikationsvertrag willigen Sie ein, dass die Stadtwerke Neustrelitz GmbH der Creditreform Mecklenburg-Vorpommern von der Decken KG Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Vertrages übermittelt und Auskünfte über Sie von Creditreform erhält. Unabhängig davon wird die Stadtwerke Neustrelitz GmbH Creditreform auch Daten aufgrund nicht vertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Forderungsbetrag nach Kündigung, Kartenmissbrauch) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Creditreform speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im EU-Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner von Creditreform sind vor allem Kreditinstitute, Kreditkarten- und Leasinggesellschaften. Daneben erteilt Creditreform auch Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Creditreform stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt Creditreform Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann Creditreform ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren). Sie können Auskunft bei Creditreform über die von Ihnen gespeicherten Daten erhalten. Die Adresse von Creditreform lautet: Creditreform Mecklenburg-Vorpommern, Ernst-Barlach-Straße 12, 18055 Rostock.

## Besondere Hinweise zur Nutzung des Online-Services

### Allgemeine Nutzungsdaten im Online-Service

Soweit möglich werden bereits erhobene Daten im Online-Service nicht nochmals neu erhoben, sondern aus den bestehenden Systemen integriert. Telefon-Verbindungen können bei Zustimmung einer Speicherung der Daten über das Datum der Rechnungsstellung hinaus von Ihnen online im Detail ausgewertet werden. Internet-Daten werden im Online-Service ausschließlich zur aktuellen Kontoanzeige verwendet. Individuelle Auswertungen sind hier nicht möglich.

### Schutz vor Missbrauch

Zum Schutz vor Veränderung, Verfälschung oder Löschung personenbezogene Daten beim elektronischen Datenaustausch werden personenbezogene Daten im Online-Service ausschließlich in verschlüsselter Form und unter Verwendung von Prüfsummen übermittelt.

### Verwendung von Cookies

Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH erhebt und verarbeitet in Form von Cookies allgemeine Informationen zur Nutzung des Online-Services, um diesen für Sie attraktiver und informativer gestalten zu können. Unter anderem wird die Häufigkeit und Dauer des Verweilens in den einzelnen Teilbereichen im Online-Service gemessen. Dadurch können wir erkennen, welche Themen von unseren Kunden akzeptiert werden und welche dem Kunden nicht gefallen.

### Weitere Datenschutzauskünfte

Falls Sie weitere Fragen zum Datenschutz haben:  
Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte Straße 90,  
17235 Neustrelitz, Telefon: 03981 4740,  
E-Mail: info@strelix.de

## Kündigung der Dienste bei bisherigen Anbietern

Wir kümmern uns um die Rahmenbedingungen und die Abwicklung der Kündigung bei Ihren bisherigen Diensteanbietern. Bitte stellen Sie uns dafür eine Kopie Ihrer Vertragsunterlagen zur Verfügung und erteilen Sie uns eine Vollmacht zur Kündigung bei den bisherigen Anbietern. Ein entsprechendes Formular finden Sie auch unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) im Internet.

## Mitnahme von Telefonnummern

Bei einem Wechsel zur Stadtwerke Neustrelitz GmbH können Sie Ihre bisherigen Rufnummern beibehalten. Nähere Informationen dazu entnehmen Sie bitte unserem Preisblatt. Einen entsprechenden Portierungsauftrag finden Sie auch unter [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) im Internet. Sofern Sie weitere Telefonnummern benötigen, stellen wir Ihnen gern individuelle Lösungen vor. Der vorherige Netzanbieter ist berechtigt, für diese Dienstleistung ein Entgelt zu berechnen.

## Datenschutz und Fernmeldegeheimnis

Die SWN verpflichtet sich umfassend, insbesondere bezüglich ihr bekannt-werdender Umstände der Telekommunikation, das Fernmeldegeheimnis zu achten. Es gelten die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere §§ 91 ff. TKG. SWN ist insbesondere berechtigt, im Rahmen des § 100 TKG, Bestands- und Verkehrsdaten des Kunden zu erheben und zu verwenden, um Störungen oder Fehler an Telekommunikationsanlagen zu erkennen, einzugrenzen oder zu beseitigen. Die SWN speichert Verkehrsdaten, die für die Berechnung des Entgelts erforderlich sind, bis zu sechs Monate. Hat der Kunde die Höhe der in Rechnung gestellten Verbindungsentgelte fristgerecht beanstandet, ist SWN berechtigt, die Daten bis zur abschließenden Klärung der Einwendung zu speichern. Verantwortlicher für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist: Die Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz, Fax-Nr. 03981 474-199, Telefonnummer 03981 474-0, E-Mail-Adresse:

info@stadtwerke-neustrelitz.de, Website: [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de). Die Datenschutzauftragte der SWN steht dem Kunden für Fragen zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten unter Stadtwerke Neustrelitz GmbH, Wilhelm-Stolte-Str. 90, 17235 Neustrelitz, Fax-Nr. 03981 474-199, Telefonnummer 03981 474-357,

E-Mail-Adresse: datenschutzbeauftragter@stadtwerke-neustrelitz.de, Website: [www.stadtwerke-neustrelitz.de](http://www.stadtwerke-neustrelitz.de) zur Verfügung. Die SWN verarbeitet personenbezogene Daten des Kunden (insbesondere die Angaben des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss) zur Begründung, Durchführung und Beendigung des TK-Vertrages sowie zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung nach Maßgabe der einschlägigen da-

tenschutzrechtlichen Bestimmungen (z. B. des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere § 31 BDSG) sowie auf Grundlage der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), insbesondere Art. 6 Abs.1 lit. b) und f). Zum Zwecke der Entscheidung über die Begründung, Durchführung oder Beendigung eines TK-Vertrages verarbeitet SWN Wahrscheinlichkeitswerte für das zukünftige Zahlungsverhalten des Kunden (sog. Bonitäts-Scoring); in die Berechnung der Wahrscheinlichkeitswerte fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein. Die SWN behält sich zudem vor, personenbezogene Daten über Forderungen gegen den Kunden bei Vorliegen der Voraussetzungen des § 31 BDSG, Art. 6 lit. b) oder f) DSGVO an Auskunfteien zu übermitteln. Eine Offenlegung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: nur durch SWN beauftragte Dienstleistungsunternehmen. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden zur Begründung, Durchführung und Beendigung eines TK-Vertrages und zur Wahrung der gesetzlichen Archivierungs- und Aufbewahrungspflichten (z. B. § 257 HGB, § 147 AO) solange gespeichert, wie dies für die Erfüllung dieser Zwecke erforderlich ist. Zum Zwecke der Direktwerbung und der Marktforschung werden die personenbezogenen Daten des Kunden solange gespeichert, wie ein überwiegendes rechtliches Interesse der SWN an der Verarbeitung nach Maßgabe der einschlägigen rechtlichen Bestimmungen besteht, längstens jedoch für eine Dauer von zwei Jahren über das Vertragssende hinaus. Der Kunde hat gegenüber der SWN Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung und Datenübertragbarkeit nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere nach Art. 15 bis 20 DSGVO. Der Kunde kann jederzeit der Verarbeitung seiner Daten für Zwecke der Direktwerbung und/oder der Marktforschung gegenüber der SWN widersprechen; telefonische Werbung durch die SWN erfolgt zudem gegenüber Verbrauchern nur mit vorheriger ausdrücklicher Einwilligung des Kunden, gegenüber Unternehmen nur mit zumindest mutmaßlicher Einwilligung des Kunden. Der Kunde hat das Recht, sich bei der zuständigen Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn er der Ansicht ist, dass die Verarbeitung der ihm betreffenden personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.