



Verantwortlicher:

TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG, Eduard-Wallnöfer-Platz 2, 6020 Innsbruck, Firmenbuchnummer: 44133b, Firmenbuchgericht: LG Innsbruck, Telefon: +43 (0)50607-0, Fax: +43 (0)50607-21126, office@tiwag.at

Datenschutzbeauftragter:

Kontaktdaten: p/A TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG, Eduard-Wallnöfer-Platz 2, 6020 Innsbruck, Telefon: +43 (0)50607-21970, dsb@tiwag.at

DATENSCHUTZ - Ihre Privatsphäre ist uns wichtig

Datenschutz und Informationssicherheit haben für die TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG (TIWAG) einen sehr hohen Stellenwert. Die Vertraulichkeit und sorgfältige Verarbeitung der im Unternehmen gehaltenen Daten sowie die Verfügbarkeit der die Geschäftsprozesse unterstützenden IT-Systeme sind Grundvoraussetzung für das Vertrauen unserer Kunden und Geschäftspartner.

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form verwendet wird.

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im Rahmen der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) sowie des Datenschutzgesetzes. Nachfolgend unterrichten wir Sie geordnet nach Betroffenen über Art, Umfang und Zweck der Datenerhebung und Verwendung:

Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen)

1) Erhebung und Verarbeitung von Daten

Wir verarbeiten folgende Sie betreffende Daten/Informationen:

- a) die im Rahmen des Vertragsabschlusses erhobenen anlagenbezogenen Informationen
- b) Ihren Namen/Ihre Bezeichnung
- c) Ihr Geburtsdatum/Ihre Firmenbuchnummer und UID-Nummer
- d) Ihre im Bestellformular angegebenen Kontaktdaten (Postanschrift[en], Faxnummer[n], E-Mail-Adresse[n], Telefonnummer[n]) und Rechnungsanschrift(en) - soweit von Ihnen bekannt gegeben
- e) Informationen über die mit TIWAG bestehenden Vertragsbeziehungen und die von TIWAG und TIGAS-Wärme Tirol GmbH (TIGAS) bezogenen Produkte/Leistungen und welcher Branche/Kundenkategorie Sie angehören; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) weiters Informationen über die mit TIGAS bestehenden Vertragsbeziehungen, die dabei bezogenen Produkte/Leistungen und welcher Branche/Kundenkategorie Sie angehören
- f) Informationen über Ihren Verbrauch/Einspeisemenge hinsichtlich der zwischen Ihnen und TIWAG bestehenden Vertragsbeziehungen; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) weiters Informationen über Ihren Verbrauch/Einspeisemenge hinsichtlich der zwischen Ihnen und TIGAS bestehenden Vertragsbeziehungen
- g) Korrespondenz zwischen Ihnen und TIWAG zur Vertragsanbahnung, Vertragsabwicklung und Vertragsbeendigung; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) weiters auch die Korrespondenz zwischen Ihnen und TIGAS zur Vertragsanbahnung, Vertragsabwicklung und Vertragsbeendigung
- h) die Ihnen für die Leistungszeiträume verrechneten Entgelte sowie Erlöse aus der Einspeisung an Sie und durchgeführten Zahlungen
- i) Ihre uns bekannt gegebene Bankverbindung, über welche Sie Zahlungen an uns leisten bzw. TIWAG an Sie leistet
- j) weitere Informationen, die Sie uns als Kunde beim Abschluss eines Vertrags oder bei Übermittlung eines Lieferantrags für unsere Energieprodukte zur Verfügung stellen
- k) Informationen über die Qualität der von TIWAG erbrachten Leistungen - soweit von Ihnen bekannt gegeben; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) weiters Informationen über die Qualität der von TIGAS erbrachten Leistungen - soweit von Ihnen bekannt gegeben
- l) Daten zu Ihrer Bonität
- m) Daten zur Meldung gem. Energieeffizienzgesetz wie Energieverbrauch, Datenanalysen, Gutachten, Maßnahmenbeschreibung bei Inanspruchnahme von Förderungen gem. Energieeffizienzgesetz

2) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Datenverarbeitung

a) Zustimmungsfreie Datenverwendung

Zweck/Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung und Vertragsabwicklung inklusive Hereinbringung von Entgelten für die von TIWAG - im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) weiters von TIGAS - vereinbarungsgemäß



erbrachten Leistungen sowie Bearbeitung von Kundenanfragen, die durch Sie an uns gestellt werden

Betroffene Daten: 1) lit a) bis m)

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Abschluss des Kalenderjahrs, in dem die Vertragsbeziehung beendet wird

Zweck: Bedarfs- und Produktanalyse sowie Produktentwicklung (pseudonymisierte/anonymisierte aggregierte Auswertungen über mehrere Kunden hinweg)

Rechtsgrundlage: berechnete Interessen (siehe Zweck)

Betroffene Daten: 1) lit a), c), e), f), h), j), k)

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Abschluss des jeweiligen Kalenderjahrs

Zweck: Führen einer Kundendatenbank und Betreiben von EDV-basierten Systemen zur Kundendatenverwaltung, Kundendatenverarbeitung zu Vertriebs-, Werbe- und Marketingzwecken, Kundenansprache, Vertragsmanagement in Bezug auf Kundenverträge, Bereitstellung von Informationen gegenüber Kunden/Interessenten, Kundenkommunikation, Durchführung von statistischen Auswertungen

Rechtsgrundlage: berechnete Interessen (siehe Zweck)

Betroffene Daten: 1) lit a) bis m)

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bzw. 1 Jahr bei Interessenten nach Abschluss des jeweiligen Kalenderjahrs

Zweck: Beurteilung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Kunden vor Vertragsabschluss und während des laufenden Vertragsverhältnisses: Daten gemäß 1) lit a) bis e), g), h) und l) werden ausgewertet sowie Vorname, Nachname [bei juristischen Personen Firmenbezeichnung], Geburtsdatum [bei juristischen Personen Firmenbuchnummer] und Anschrift von TIWAG an - jeweils behördlich befugte - Kreditschutzverbände, Kreditinstitute, weiters an Gewerbetreibende, die zur Ausübung des Gewerbes der Auskunfteien über Kreditverhältnisse berechnete sind, übermittelt, soweit dies erforderlich ist, um im Zusammenhang mit zukünftig abzuschließenden oder zustande gekommenen Energielieferungsverträgen die Bonität und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Kunden überprüfen zu können; die so festgestellte Bonität wird von TIWAG in deren Kundendatenbank aufgenommen und zum Zweck der Beurteilung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Kunden verarbeitet

Rechtsgrundlage: berechnete Interessen (siehe Zweck)

Betroffene Daten: 1) lit a) bis e), g), h) und l)

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Beendigung des Energielieferungsvertrags

Zweck: Erfüllung gesetzlicher Auskunfts- und Berichtspflichten;

Rechtsgrundlagen: Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz inkl. Ausführungsgesetze der Länder u. a.

Betroffene Daten: 1) lit a) bis m)

Dauer der Datenverarbeitung: entsprechend den gesetzlichen Vorgaben

Zweck: Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen und Marktanalysen (jeweils ohne Direktwerbung)

Rechtsgrundlage: berechnete Interessen (siehe Zweck) zur allgemeinen Marktbeobachtung, Qualitätssicherung und Monitoring der Servicequalität

Betroffene Daten: Daten gemäß 1) lit a) bis g), j) und k)

Dauer der Datenverarbeitung: 5 Jahre bis nach Auslaufen sämtlicher Ihrer Vertragsverhältnisse mit TIWAG

Zweck: Kundeninformation (Direktwerbung) mittels adressierter Postsendung betreffend Produktinformation/Werbung über die Lieferung und den Bezug von Energie, Energiesparmaßnahmen und Energieberatung und Serviceangebote im Zusammenhang mit Energie

Rechtsgrundlagen: berechnete Interessen (siehe Zweck)

Betroffene Daten: Daten gemäß 1) lit a), b), d), e), f) und g)

Dauer der Datenverarbeitung: bis auf jederzeitigen Widerspruch - längstens aber bis 3 Jahre nach Auslaufen sämtlicher Ihrer Vertragsverhältnisse

Zweck: Kundeninformation (Direktwerbung) mittels elektronischer Post unter Beachtung der Vorgaben des § 174 Abs 4 TKG 2021 betreffend Produktinformation/Werbung über die Lieferung und den Bezug von Energie, Energiesparmaßnahmen und Energieberatung und Serviceangebote im Zusammenhang mit Energie

Rechtsgrundlagen: berechnete Interessen (siehe Zweck), § 174 Abs 4 TKG 2021

Betroffene Daten: Daten gemäß 1) lit a), b), d), e), f) und g)

Dauer der Datenverarbeitung: bis auf jederzeitigen Widerspruch - längstens aber für die Dauer sämtlicher Ihrer Vertragsverhältnisse inklusive der Stromlieferung gem. § 66 (6) TEG 2012 (Grundversorgung)

Hinweise

Für Direktwerbung mittels elektronischer Post gilt dies mit der Einschränkung, dass Sie nicht von vornherein durch Eintragung in die bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) geführte Liste gemäß § 7 Abs 2



E-Commerce-Gesetz oder durch Widerspruch bei der Datenerhebung im Rahmen des Lieferantrags die Zusendung elektronischer Direktwerbung abgelehnt haben. Sie können unabhängig davon der Verwendung Ihrer Kontaktinformationen für Direktwerbung jederzeit widersprechen.

Sie können der auf berechtigten Interessen beruhenden Datenverarbeitung jederzeit kostenfrei widersprechen (siehe Abschnitt Betroffenenrechte)

b) **Zustimmungspflichtige Datenverwendung**

Zweck: Auswertung und Analyse Ihres Verbrauchsverhaltens zur Erstellung von kundenspezifischen Angeboten und/oder zur Unterstützung der von TIWAG durchgeführten Energieberatung oder ähnlicher Serviceleistungen

Rechtsgrundlage: Ihre Zustimmung

Betroffene Daten: Daten gemäß 1) lit a), b), d), e), f) und g)

Dauer der Datenverarbeitung: bis auf jederzeitigen Widerruf - längstens aber bis 3 Jahre nach Auslaufen sämtlicher Ihrer Vertragsverhältnisse mit TIWAG

Zweck: Kundeninformation (Direktwerbung) mittels adressierter Postsendung, elektronischer Post (einschließlich SMS) zur produkt- und energieträgerübergreifenden Produktinformation/Werbung betreffend Produkte (einschließlich Kombiprodukte) und Dienstleistungen aus dem Bereich Energie (Lieferung und Bezug von Strom, Gas, Wärme/Kälte, alternative Energieformen wie z. B. Photovoltaik, Wärmepumpe und Wasserstoff sowie Elektromobilität, Energieberatung und Energieeffizienz), die von TIWAG oder TIGAS- entweder alleine oder in Kooperation angeboten werden sowie über damit zusammenhängende Veranstaltungen, Wettbewerbe, Gewinnspiele und Serviceangebote - jeweils im Rahmen der erteilten Zustimmung

Rechtsgrundlagen: Ihre Zustimmung

Betroffene Daten: Daten gemäß 1) lit a), b), d), e), f) und g); weiters: Informationen über die Produkte (einschließlich Kombiprodukte) und Dienstleistungen aus dem Bereich Energie (Lieferung und Bezug von Strom, Gas, Wärme/Kälte, alternative Energieformen sowie Elektromobilität, Energieberatung und Energieeffizienz), die Sie als Kunde von TIWAG oder TIGAS beziehen oder innerhalb der jeweils letzten 5 vorangegangenen Jahre bezogen haben; Informationen über die Kundenkategorie(n), der Sie zugeordnet sind, und Informationen über die Vertragsinhalte sowie Verbrauchswerte als Kunde von TIWAG oder TIGAS betreffend die Lieferung und den Bezug von Strom, Gas, Wärme/Kälte, alternative Energieformen sowie Elektromobilität in den jeweils letzten 5 vorangegangenen Kalenderjahren. TIWAG oder TIGAS werden - jeweils im Rahmen der erteilten Zustimmung - die oben angeführten Informationen jeweils auch einander übermitteln, in eine gemeinsame Kunden- und Interessentendatenbank aufnehmen und sowohl einzeln als auch gemeinsam für die Kundenansprache und produktübergreifende Beratungen auswerten, analysieren und verwenden.

Dauer der Datenverarbeitung: bis auf jederzeitigen Widerruf - längstens aber bis 3 Jahre nach Auslaufen Ihres letzten Vertragsverhältnisses mit TIWAG oder TIGAS

Hinweis

Die Zustimmung zu jeder zustimmungspflichtigen Datenanwendung können Sie jederzeit widerrufen (Kontaktdaten siehe oben), ohne dass dieser Widerruf Einfluss auf das Vertragsverhältnis hat. Der Widerruf wirkt, sobald die Widerrufserklärung zugeht und lässt bereits auf Grund der erteilten Zustimmung erfolgte Verarbeitungen unberührt.

3) **Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten**

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, zu Abrechnungszwecken, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder Sie als Kunde zuvor eingewilligt haben.

- **TIGAS im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung (siehe Punkt 4) Abschnitt Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen))**
- **TIGAS im Rahmen der erteilten Zustimmung zur Direktwerbung (siehe Punkt 2)**
- **Konzerninterne Dienstleister**
- **externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verbrauchsablesung, Verrechnung, Marketing**
- **Energielieferanten im Rahmen des Anbieterwechsels**
- **Gerichte und Behörden**

Betroffene Daten: 1) lit a) bis m)



4) Information zur gemeinsamen Verarbeitung nach Art 26 DSGVO

Im Rahmen einer vertraglich vereinbarten Kooperation zwischen TIWAG und TIGAS werden für die effiziente Verwaltung der Kundendaten von TIWAG-Kunden und TIGAS-Kunden sowie zur - auch energieträgerübergreifenden - Vermarktung von TIWAG- bzw. TIGAS-Produkten Kundendaten zu definierten Zwecken gemeinsam von TIWAG und TIGAS erhoben und verarbeitet. Die Erhebung und Verarbeitung der in Punkt 1 gelisteten Daten erfolgt auf Grundlage der angeführten Rechtsgrundlagen und ist gesondert in einer Vereinbarung gem. Art 26 DSGVO zwischen TIWAG und TIGAS geregelt. Die gemeinsame Verarbeitung erfolgt - zu nachstehend definierten Zwecken und Rechtsgrundlagen:

Zwecke der gemeinsamen Verarbeitung:

- Kundendatenverwaltung inklusive Vertragsmanagement und -abwicklung, Kundendatenverarbeitung zu kooperativen (auch jeweils energieträgerübergreifenden) Vertriebs-, Werbe- und Marketingzwecken sowie Kommunikation mit Kunden und Interessenten inklusive Bereitstellung von Kundenportalen
- Führen einer gemeinsamen Kundendatenbank für Bestands- und Potentialkunden und Betreiben von EDV-basierten Systemen für lit a.
- Betreuung und Beratung von Kunden/Interessenten (auch jeweils energieträgerübergreifend)

Rechtsgrundlagen der gemeinsamen Verarbeitung:

- Berechtigte Interessen iSd Art 6 Abs 1 lit f DSGVO von TIWAG und TIGAS (1) an einer kooperativen und effizienten arbeitsteiligen Verwaltung von Kunden-, Stamm- und Vertragsdaten der Unternehmen im Konzernverbund von TIWAG inklusive Kundenbetreuung und -kommunikation, (2) an einer kooperativen und effizienten arbeitsteiligen Arbeitsweise, Produktplanung, Produktentwicklung, Kundenansprache und Produktvermarktung auf Grundlage und in Umsetzung von Betriebsführungs-, Dienstleistungs- und Kooperationsverträgen im Konzernverbund von TIWAG sowie (3) am kooperativen und effizienten arbeitsteiligen Betrieb von EDV-gestützten Systemen dazu
- Bearbeitung von Anfragen durch Interessenten oder Kunden samt Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen iSd Art 6 Abs 1 lit b zweiter Fall DSGVO
- Vertragserfüllung gegenüber Kunden im Rahmen bestehender Verträge (Kombiprodukte) iSd Art 6 Abs 1 lit b erster Fall DSGVO
- Kundenakquise, Kundeninformation und Direktwerbung im Rahmen einer erteilten Zustimmung/Einwilligung durch den Kunden/Interessenten unter Berücksichtigung der in Art 4 Z 11 und Art 7 DSGVO definierten Voraussetzungen
- Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen oder behördlicher Anordnungen

TIWAG und TIGAS sind vereinbarungsgemäß im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung für die jeweils selbst vorgenommenen Datenverarbeitungen jeweils selbst verantwortlich.

Ansprechpartner für Betroffene der gemeinsamen Verarbeitung ist TIWAG, gegenüber der auch die Betroffenenrechte aus der gemeinsamen Verarbeitung geltend gemacht werden können. TIWAG wird erforderlichenfalls die Anfrage an TIGAS zur Bearbeitung weiterleiten. Werden im Zusammenhang mit der gemeinsamen Verarbeitung Betroffenenrechte bei TIGAS geltend gemacht, wird TIGAS die Anfrage an TIWAG zur weiteren Bearbeitung übermitteln.

Kunde (Teilnehmer TIWAG-Vorteilswelt)

1) Erhebung und Verarbeitung von Daten

Wir verarbeiten folgende Sie betreffende, im Zuge und auf Grund Ihrer Registrierung erhobenen Daten:

- Ihren Namen, Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Benutzerkennung aus dem TIWAG-Kundenportal zur Autorisierung im Webportal der TIWAG-Vorteilswelt sowie Nutzung und Geräte-ID
- Daten über die Inanspruchnahme der von unseren Partnern angebotenen Vorteilsaktionen
- Daten über die Teilnahme an Gewinnspielen im Rahmen der TIWAG-Vorteilswelt
- Daten bezüglich Ihrer Zustimmung zur Teilnahme an der TIWAG-Vorteilswelt (AGB, Datenschutz)
- „Neustart-Token“ bei Aktivierung der Pushfunktion durch Sie (APP-Nutzungseinstellung) zur Information über neue Vorteilsaktionen
- Standortkoordinaten nach Freigabe durch Sie (APP-Nutzungseinstellung) zur entfernungsoptimierten Anzeige von Vorteilsaktionen

2) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Datenverarbeitung

Zweck: Anbieten der Möglichkeit der Wahrnehmung von Vorteilsaktionen und Anbieten von Gewinnspielen für TIWAG-Kunden

Rechtsgrundlage: Ihre Zustimmung bzw. Vertrag

Betroffene Daten: Daten gemäß 1) lit a) bis f)



Dauer der Datenverarbeitung: Bis auf jederzeitigen Widerruf oder bis zur Beendigung der Teilnahme an der TIWAG-Vorteilswelt. Die Daten werden nach Widerruf oder Beendigung nach einem Jahr aus der TIWAG-Vorteilswelt gelöscht. „Neustart-Token“ werden nur während der Dauer der APP-Nutzung gespeichert und dann gelöscht. Die Verarbeitung der Standortkoordinaten erfolgt ausschließlich volatil für die Ermittlung zur entfernungsoptimierten Anzeige von Vorteilsaktionen. Standortkoordinaten werden nicht gespeichert.

Hinweis

Die Zustimmung zu jeder zustimmungspflichtigen Datenanwendung können Sie jederzeit widerrufen (Kontaktinformationen siehe oben), ohne dass dieser Widerruf Einfluss auf das Vertragsverhältnis zwischen TIWAG und Ihnen als Energiekunden hat. Der Widerruf wirkt, sobald die Widerrufserklärung zugeht, und lässt bereits auf Grund der erteilten Zustimmung erfolgte Verarbeitungen unberührt.

3) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Abwicklung der Teilnahme an der TIWAG-Vorteilswelt oder auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder wenn Sie als Teilnehmer an der TIWAG-Vorteilswelt zuvor eingewilligt haben.

- **Konzerninterne Dienstleister**
- **externe Dienstleister für Informationstechnologie, Marketing**
- **Gerichte und Behörden**

Betroffene Daten: 1) lit a) bis e)

Interessent (Energievertrag und sonstige Produkte/Leistungen)

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Erfassen von Daten des Interessenten zur vorvertraglichen Abwicklung. Dies umfasst u. a. die Bearbeitung von dessen Anfragen und die Übermittlung von Angeboten.

Rechtsgrundlage: Zustimmung, Bearbeitung von Anfragen zur Vertragsanbahnung durch den Interessenten

Dauer der Verarbeitung: 1 Jahr nach Bearbeitung der Anfrage

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, zu Abrechnungszwecken, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist, oder Sie als Interessent zuvor eingewilligt haben.

- **TIGAS im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung (siehe Punkt 4) Abschnitt Kunde/ Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen))**
- **Konzerninterne Dienstleister**
- **externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verbrauchsablesung, Verrechnung, Marketing**
- **Energielieferanten im Rahmen des Anbieterwechsels**
- **Behörden**

3) Information zur gemeinsamen Verarbeitung nach Art 26 DSGVO

siehe Punkt 4) Abschnitt Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen)

Förderungswerber (Energieeffizienzmaßnahmen)

1) Erhebung und Verarbeitung von Daten

Wir verarbeiten die Sie betreffenden Daten/Informationen gemäß Abschnitt Kunde (Energieverträge) und darüber hinaus:

- a) die im Rahmen des Förderantrags erhobenen, anlagenbezogenen und projektbezogenen Informationen
- b) Informationen über die Erfüllung der projektbezogenen Förderkriterien
- c) Ihren Namen/Ihre Bezeichnung
- d) Ihre im Antragsformular angegebenen Kontaktdaten (Postanschrift[en], Faxnummer[n], E-Mail-Adresse[n], Telefonnummer[n]) und Anschrift(en) - soweit von Ihnen bekannt gegeben



- e) Informationen über die mit TIWAG bestehenden Vertragsbeziehungen und die von TIWAG bezogenen Produkte/Leistungen und welcher Branche/Kundenkategorie Sie angehören; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) Abschnitt Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen) weiters Informationen über die mit TIGAS bestehenden Vertragsbeziehungen und die von TIGAS bezogenen Produkte/Leistungen und welcher Branche/Kundenkategorie Sie angehören
- f) Informationen über von Ihnen beantragte Zusatzförderungen bei anderen Rechtsträgern
- g) Informationen über Ihnen von TIWAG gewährte Förderungen; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) Abschnitt Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen) weiters Informationen über Ihnen von TIGAS gewährte Förderungen
- h) Korrespondenz zwischen Ihnen und TIWAG zur beantragten Förderung, der Abwicklung des Förderantrags und der Durchführung der Förderung, wenn die Fördervoraussetzungen erfüllt sind; im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung gemäß Punkt 4) Abschnitt Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen) weiters Korrespondenz zwischen Ihnen und TIGAS zur beantragten Förderung, der Abwicklung des Förderantrags und der Durchführung der Förderung, wenn die Fördervoraussetzungen erfüllt sind
- i) weitere Informationen, die Sie uns als Kunde bei einem Antrag auf Förderung zur Verfügung stellen
- j) Daten zur Meldung gem. Energieeffizienzgesetz wie Energieverbrauch, Datenanalysen, Gutachten, Maßnahmenbeschreibung bei Inanspruchnahme von Förderungen gem. Energieeffizienzgesetz

2) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Vertragserfüllung und Vertragsabwicklung in Bezug auf den Förderantrag inklusive Hereinbringung von Rückforderungsansprüchen bei zu Unrecht gewährten Förderungen

Betroffene Daten: 1) lit a) bis j).

Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung und Vertragsabwicklung

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Abschluss des Kalenderjahrs, in dem die Vertragsbeziehung beendet wird

Zweck: Verfügung über die und Verwertung der geförderten Energieeffizienzmaßnahme durch TIWAG zur Erfüllung der Verpflichtung gemäß § 10 EEEffG (Bundesenergieeffizienzgesetz) bzw. im Sinne gesetzlicher Regelungen, welche zu Energieeinsparungen verpflichten oder veranlassen, inklusive Übertragung der geförderten Energieeffizienzmaßnahme auf Dritte zu diesem Zweck

Rechtsgrundlage: Vertragserfüllung und Vertragsabwicklung; berechnigte Interessen (siehe Zweck);

Betroffene Daten: 1) lit a) bis j)

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Abschluss des Kalenderjahrs, in dem die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und TIWAG beendet wird

3) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, zu Abrechnungszwecken, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder Sie als Kunde zuvor eingewilligt haben.

- TIGAS im Rahmen der gemeinsamen Verarbeitung (siehe Punkt 4) Abschnitt Kunde/Einspeiser (Energieverträge und sonstige Produkte/Leistungen)
- Konzerninterne Dienstleister
- externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verrechnung
- Behörden, Energieeffizienz Monitoringstelle
- Institutionen, die Zusatzförderungen vergeben
- Dritte, denen die geförderte Energieeffizienzmaßnahme zur Erfüllung der Verpflichtung gemäß § 10 EEEffG (Bundesenergieeffizienzgesetz) bzw. im Sinne gesetzlicher Regelungen, welche zu Energieeinsparungen verpflichten oder veranlassen, übertragen wird
- Institutionen, die die geförderten Maßnahmen auf Energieeffizienz prüfen

Kunde (Mietleitungen und Infrastrukturservices)

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Datenverarbeitung

Zweck: Abschluss, Durchführung, Änderung, Beendigung und Abwicklung des Kundenvertrags, Verrechnung inklusive Hereinbringung von Entgelten für die von TIWAG vereinbarungsgemäß erbrachten Leistungen sowie Bearbeitung von damit im Zusammenhang stehenden Kundenanfragen, die durch Sie an uns gestellt werden



Rechtsgrundlage: Vertragsanbahnung durch den Kunden und Vertragserfüllung

Betroffene Daten: Stammdaten des Kunden, Kontaktinformationen und Funktionen von vom Kunden benannten Ansprechpartnern

Dauer der Datenverarbeitung: Stammdaten werden spätestens nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit Ihnen als Teilnehmer gelöscht, ausgenommen, diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen. Die gesetzliche Aufbewahrungsfrist beträgt 7 Jahre nach Ende des Kalenderjahrs, in dem die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und TIWAG beendet wird.

Zweck: Bedarfs- und Produktanalyse sowie Produktentwicklung (pseudoanonymisierte/anonymisierte aggregierte Auswertungen über mehrere Kunden hinweg)

Rechtsgrundlage: berechnete Interessen von TIWAG (siehe Zweck)

Betroffene Daten: Statistische (pseudoanonymisierte/anonymisierte und aggregierte) Auswertungen von Vertragsdaten ohne konkrete Kundenzuordnung

Dauer der Datenverarbeitung: 7 Jahre nach Abschluss des jeweiligen Kalenderjahrs

Zweck: Beurteilung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Kunden vor Vertragsabschluss und während des laufenden Vertragsverhältnisses. Stammdaten des Kunden werden ausgewertet und von TIWAG an - jeweils behördlich befugte - Kreditschutzverbände, Kreditinstitute, weiters an Gewerbetreibende, die zur Ausübung des Gewerbes der Auskunfteien über Kreditverhältnisse berechnete sind, übermittelt, soweit dies erforderlich ist, um im Zusammenhang mit zukünftig abzuschließenden oder zustande gekommenen Verträgen die Bonität und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Kunden überprüfen zu können; die so festgestellte Bonität wird von TIWAG in deren Kundendatenbank aufgenommen und zum Zweck der Beurteilung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Kunden verarbeitet.

Rechtsgrundlage: berechnete Interessen von TIWAG (siehe Zweck)

Betroffene Daten: Stammdaten

Dauer der Datenverarbeitung: Stammdaten werden spätestens nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen mit Ihnen als Teilnehmer gelöscht, ausgenommen, diese Daten werden noch benötigt, um Entgelte zu verrechnen oder einzubringen, Beschwerden zu bearbeiten oder sonstige gesetzliche Verpflichtungen zu erfüllen. Die gesetzliche Aufbewahrungsfrist beträgt 7 Jahre nach Ende des Kalenderjahrs, in dem die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und TIWAG beendet wird.

Zweck: Erfüllung gesetzlicher Auskunfts- und Berichtspflichten

Rechtsgrundlagen: TKG inkl. Ausführungsgesetze

Betroffene Daten: Stammdaten

Dauer der Datenverarbeitung: entsprechend den gesetzlichen Vorgaben

Hinweis

Sie können der auf berechtigten Interessen beruhenden Datenverarbeitung durch TIWAG jederzeit kostenfrei widersprechen (siehe Abschnitt Betroffenenrechte).

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern:

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, zu Abrechnungszwecken, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder Sie als TIWAG-Kunde zuvor eingewilligt haben.

- **Konzerninterne Dienstleister**
- **Externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verbrauchsablesung, Verrechnung**
- **Kommunikationsnetzbetreiber und -bereitsteller als Sub-Lieferanten**
- **Behörden und Gerichte**

Lieferant, Bieter, Interessent bei Ausschreibungen

Bearbeitung der Angebote im Rahmen von Ausschreibungen und sonstigen Leistungsanfragen

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Durchführung des Einkaufs von Waren oder Leistungen für TIWAG. Dies umfasst u. a. das Erfassen von Daten des Interessenten bei Ausschreibungen oder sonstigen Interessensbekundungen zur Lieferung von Waren oder Leistungen zur vertraglichen Abwicklung oder zukünftigen Lieferung oder Leistungserbringung. Überwachung der vertragskonformen Lieferungs- oder Leistungserbringung. Vertragskonforme Durchführung der finanziellen Abwicklung. Prüfung der beruflichen Befugnis, technischen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Interessenten/Bietlers, der



Qualität der Leistungserbringung des Interessenten/Bieters und dessen finanzieller Situation.

Zur Beurteilung der beruflichen Befugnis, wirtschaftlichen und technischen Leistungsfähigkeit, Qualität der Leistungserbringung und Verlässlichkeit des Bieters/Interessenten werden vor Vertragsabschluss und während des laufenden Vertragsverhältnisses vom Interessenten/Bieter an TIWAG bekannte gegebene Informationen sowie Informationen über die Vertragsabwicklung erhoben und ausgewertet. Zudem werden für die Beurteilung seiner beruflichen Befugnis, wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und Verlässlichkeit Informationen über den Bieter/Interessenten bei befugten Betreibern öffentlicher Register oder befugter Auskunfteien und darüber hinaus auch Unbedenklichkeitsbescheinigungen des Finanzamts und der zuständigen Sozialversicherungsträger und ebenso Auskünfte betreffend die Einhaltung der Bestimmungen des LSD-BG beim zuständigen Sozialversicherungsträger erhoben, verarbeitet und ausgewertet.

Rechtsgrundlagen: § 132 BAO, § 13 PHG, § 212 UGB, vergaberechtliche Vorschriften, Vertragserfüllung und -abwicklung, berechnete Interessen (Beurteilung des Leistungsangebots, der beruflichen Befugnis sowie der wirtschaftlichen und technischen Leistungsfähigkeit für aktuelle und künftige Vertragsverhältnisse über die Erbringung von Leistungen oder die Lieferung von Waren zur Sicherstellung eines funktionierenden und effizienten Waren- und Leistungsbezugs; Beurteilung des Leistungsangebots und der Qualität der Lieferungen/Leistungserbringung sowie Analyse und Evaluierung bestehender und zukünftiger Vertrags- und Geschäftsbeziehung(en) zur Sicherstellung eines funktionierenden und effizienten Waren- und Leistungsbezugs), Nachweis der ordnungsgemäßen Auftragsvergabe)

Dauer der Verarbeitung: 10 Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zur Durchsetzung von Haftungsansprüchen nach § 13 PHG. Die Löschung erfolgt nach Ablauf der Speicherdauer innerhalb eines angemessenen Zyklus.

Zweck: Lieferantenmanagement der Unternehmen der TIWAG-Gruppe (abrufbar auf der Website der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG unter „TIWAG Gruppe und Beteiligungen“, <https://www.tiwag.at/unternehmen/>). Dies umfasst eine Lieferantendatenbank für Interessenten, Lieferanten und Bieter zur Organisation und operativen Durchführung des Einkaufs von Waren oder Leistungen für die Unternehmen der TIWAG-Gruppe und Beurteilung der Befugnis, des Leistungsangebots sowie der technischen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit und der Verlässlichkeit des Interessenten, Lieferanten oder Bieters. Dazu werden erhoben, in das Lieferantenmanagementsystem der TIWAG-Gruppe aufgenommen, verarbeitet und ausgewertet: (i) die im Zuge der Online-Lieferantenregistrierung vom Interessenten, Lieferanten oder Bieter in die befüllbaren Datenfelder eingegebenen Daten, (ii) die im Zuge von Teilnahmeanträgen/Anfragen und Ausschreibungen sowie im Zuge der Vertragsabwicklung anfallenden Daten und (iii) die von TIWAG über den Interessenten, Lieferanten oder Bieter eingeholten Informationen bei befugten Betreibern öffentlicher Register oder befugter Auskunfteien eingeholten Daten über dessen wirtschaftliche Situation, darüber hinaus auch (iv) von TIWAG eingeholte Unbedenklichkeitsbescheinigungen des Finanzamts und der zuständigen Sozialversicherungsträger und ebenso (v) von TIWAG eingeholte Auskünfte betreffend die Einhaltung der Bestimmungen des LSD-BG beim zuständigen Sozialversicherungsträger

Rechtsgrundlagen: Berechnete Interessen (Beurteilung des Leistungsangebots, der beruflichen Befugnis sowie der wirtschaftlichen und technischen Leistungsfähigkeit für aktuelle und künftige Vertragsverhältnisse über die Erbringung von Leistungen oder die Lieferung von Waren zur Sicherstellung eines funktionierenden und effizienten Waren- und Leistungsbezugs; Beurteilung des Leistungsangebots und der Qualität der Lieferungen/Leistungserbringung sowie Analyse und Evaluierung bestehender und zukünftiger Vertrags- und Geschäftsbeziehung(en) zur Sicherstellung eines funktionierenden und effizienten Waren- und Leistungsbezugs), Zustimmung

Dauer der Verarbeitung: bis auf Widerruf der Zustimmung, maximal 10 Jahre nach Auslaufen der letzten Vertragsbeziehung mit einem Unternehmen der TIWAG-Gruppe

Hinweis

Sie können der auf berechtigten Interessen beruhenden Datenverarbeitung jederzeit kostenfrei widersprechen (siehe Abschnitt Betroffenenrechte)

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, zu Abrechnungszwecken, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder Sie als Lieferant, Bieter bzw. Interessent bei Ausschreibungen zuvor eingewilligt haben.

- **Konzerninterne Dienstleister**
- **externe Dienstleister für Informationstechnologie**
- **Unternehmen der TIWAG-Gruppe (abrufbar auf der Website der TIWAG-Tiroler Wasserkraft AG unter „Organisation“, www.tiwag.at/ueber-die-tiwag/organisation/tiwag-gruppe-und-beteiligungen)**
- **Gerichte und Behörden**



Teilnehmer Forschungsprojekte

1) Erhebung und Verarbeitung von Daten

Wir verarbeiten die Sie betreffenden Daten/Informationen gemäß Abschnitt Kunde (Energieverträge) und darüber hinaus:

- die im Rahmen des Forschungsprojektes erhobenen anlagenbezogenen, verbrauchsbezogenen und projektbezogenen Informationen
- Informationen über die Erfüllung der Kriterien zur Teilnahme am Forschungsprojekt
- Ihre im Teilnahmeformular angegebenen Kontaktdaten (Postanschrift[en], Faxnummer[n], E-Mail-Adresse[n], Telefonnummer[n]) und Anschrift(en) - soweit von Ihnen bekannt gegeben
- Informationen über die mit TIWAG bestehenden Vertragsbeziehungen und die von TIWAG bezogenen Produkte/Leistungen und welcher Branche/Kundenkategorie Sie angehören
- Korrespondenz zwischen Ihnen und TIWAG und Projektpartnern zur Abwicklung des Forschungsprojekts

2) Zweck, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Abwicklung von Forschungsprojekten gemäß den projektbezogenen Teilnahmebedingungen

Rechtsgrundlagen: Ihre Einwilligung, Vertragserfüllung sowie sonstige gesetzliche Vorgaben im Rahmen des Forschungsprojekts

Betroffene Daten: 1) lit a) bis e).

Dauer der Datenverarbeitung: Für die Dauer der Teilnahme am Forschungsprojekt und darüber hinaus zur Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen

3) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Abwicklung des Forschungsprojekts, zu Abrechnungszwecken, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder Sie als Teilnehmer am Forschungsprojekt zuvor eingewilligt haben.

- Konzerninterne Dienstleister
- externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verrechnung
- Behörden
- Übertragungs- und Verteilnetzbetreiber
- Institutionen, die die Forschungsprojekte vergeben, überwachen oder prüfen

Liegenschaftsbezogene Betroffene

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Verwaltung von liegenschaftsbezogenen Rechten und Grundstücken zur Erfüllung des öffentlichen Versorgungsauftrags, Sicherheit der Bevölkerung, vertraglicher und abgabenrechtlicher Verpflichtungen. Betrieb des Netzinformationssystems (Leitungen aller Art – Strom, Gas, Wärme, Telekommunikation, Betriebsanlagenkomponenten). Zielgerichtete Verständigung vor und während Versorgungsunterbrechungen.

Vertragsevidenzhaltung (Übersicht über Vertragsbestand nach Bezirken, Laufzeit etc.; Unterlage für Agrarstrukturerhebung zur Meldung an Statistik Austria; Unterlage für Meldung an Sozialversicherungsanstalt der Bauern bezüglich Verpachtung von landwirtschaftlichen Flächen und Fischereirevieren).

Sicherung von Rechtsansprüchen durch die Erstellung und Verwaltung von Vertragsunterlagen, Schreiben sowie behördliche Eingaben im Zusammenhang mit den liegenschaftsbezogenen Rechten.

Rechtsgrundlage: EIWOG (§ 87), EStG § 107, TKG, Verträge, Tiroler Elektrizitätsgesetz

Dauer der Verarbeitung: Bis zur Beendigung der Geschäftsbeziehung, zum Ablauf der geltenden Garantie-, Gewährleistungs-, Verjährungs- und gesetzlichen Aufbewahrungsfristen sowie bis zur Beendigung von allfälligen Rechtsstreitigkeiten zur Beweissicherung

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Vertragsabwicklung, zur sicheren Abwicklung von Bau- oder Grabungsarbeiten, auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder Sie als TIWAG-Kunde zuvor eingewilligt haben.



- Konzerninterne Dienstleister
- externe Dienstleister
- Anfrager der Leitungsbeauskunftung
- Gerichte und Behörden

Partner TIWAG-Vorteilswelt

1) Erhebung und Verarbeitung von Daten

Wir verarbeiten folgende Sie betreffende Daten/Informationen:

- a) die im Rahmen des Vertragsabschlusses erhobenen Informationen
- b) Firmennamen, Kontaktdaten (Postanschrift, Faxnummer[n], E-Mail-Adresse[n], Telefonnummer[n]) - soweit von Ihnen bekannt gegeben
- c) Ansprechpartner in Ihrem Unternehmen in Belangen der Vorteilsaktion aus dem Partnervertrag mit den Kontaktdaten (Funktion, Postanschrift, Faxnummer[n], E-Mail-Adresse[n], Telefonnummer[n]) - soweit von Ihnen bekannt gegeben
- d) Angaben zur von Ihnen gewährten Vorteilsaktion (insbesondere Bezeichnung, Bilddarstellung, Gültigkeit und Aktionszeitraum)
- e) Korrespondenz zwischen Ihnen und TIWAG zur Abwicklung der Vorteilsaktion

2) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Administrative Abwicklung und Verwaltung der Vorteilsaktionen mit Ihnen zum Zweck der Veröffentlichung der Vorteilsaktionen in der TIWAG-Vorteilswelt

Rechtsgrundlagen: Vertragserfüllung

Betroffene Daten: 1) lit a) bis e).

Dauer der Datenverarbeitung: Auf Vertragsdauer und darüber hinaus zur Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen

3) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist oder wenn Sie als Partner der TIWAG-Vorteilswelt zuvor eingewilligt haben.

- Konzerninterne Dienstleister
- externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verrechnung, Marketing
- Gerichte und Behörden

Videoüberwachung

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: TIWAG setzt Videoüberwachung mit digitaler Bildaufzeichnung von Gebäuden und Betriebsanlagen zum Zweck des Objekt- und Eigentumsschutzes, Schutz interner und externer Mitarbeiter vor Gefahren gegen Leib und Leben sowie für die Überwachung technischer Anlagen im Bereich kritischer Infrastrukturen ein. Sie dient zur Beweissicherung bei strafrechtlich relevanten Tatbeständen oder zivilrechtlichen Schadensfällen an den Standorten von TIWAG

Rechtsgrundlage: §§ 353ff ABGB, berechnigte Interessen (Anlagenschutz; Schutz von Mitarbeitern, Zutrittskontrolle und Beweissicherung zur Aufklärung bei unzulässigen oder strafbaren Handlungen, Datensicherheit, Sicherheit von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen)

Dauer der Verarbeitung: 72 h

Hinweis

Sie können der auf berechtigten Interessen beruhenden Datenverarbeitung jederzeit kostenfrei widersprechen (siehe Abschnitt Betroffenenrechte)

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur auf richterliche Anordnung übermittelt.

- Gerichte und Behörden



Bildverarbeitung auf Baustellen oder einem Betriebsgelände von TIWAG

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Bildaufnahmen für die sichere Überwachung von Lawenstrichen, Lawinenabsprengungen oder Steinschlag-schutznetzen in den Projektgebieten für die Arbeit der Baustellensicherheitskommission, sowie für die notwendige Bilddokumentation während der Bauarbeiten. Die Bildverarbeitung wird einerseits mittels Smartphones, herkömmlichen digitalen Fotokameras oder mittels Drohne für notwendige Aufnahmen aus der Luft durchgeführt. Die Bildverarbeitung findet nicht laufend im Sinne einer Videoüberwachung statt, sondern wird ausschließlich bei Bedarf anlassbezogen durchgeführt. Dabei kann es auch vorkommen, dass Ihre Person mit aufgenommen wird.

Rechtsgrundlage: Die behördlichen Vorgaben zur Baustellensicherung und -dokumentation gem. Art. 6 (1) lit. c und zum Schutz Ihrer Person gem. Art 6 (1) lit. d EU-DSGVO. Eine Veröffentlichung findet ausschließlich nach Ihrer Zustimmung statt.

Die Dauer der Verarbeitung orientiert sich nach dem Zweck der Bildaufnahmen, sowie behördlichen und gesetzlichen Vorgaben.

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur auf richterliche Anordnung übermittelt.

- Gerichte und Behörden

Bearbeitung von Beschwerden/Anregungen

1) Zwecke, Rechtsgrundlagen und Dauer der Verarbeitung

Zweck: Erhebung und Verarbeitung: Erfassen der Daten von Personen, die Beschwerden oder Anregungen einbringen. Dies umfasst die vom Betroffenen bekanntgegebenen Kontaktdaten und Daten zur Beschwerde. Diese werden für die Bearbeitung und gegebenenfalls zur Rückmeldung verwendet und gespeichert.

Rechtsgrundlage: berechnigte Interessen (Prüfung und Bearbeitung der Eingabe, Umsetzung von Maßnahmen, Rückmeldung an den Betroffenen)

Die Dauer der Verarbeitung: 1 Jahr für Beschwerden/Anregungen ohne Kunden- oder Vertragsbezug

2) Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden von TIWAG an Dritte nur übermittelt, wenn dies zum Zweck der Bearbeitung der Eingabe, zu Abrechnungszwecken bzw. auf Grund von Gesetzen oder Verordnungen erforderlich ist.

- Konzerninterne Dienstleister
- Externe Dienstleister für Informationstechnologie, Verbrauchsablesung, Verrechnung, Marketing
- Energielieferanten im Rahmen des Anbieterwechsels
- Gerichte und Behörden

Technische und organisatorische Maßnahmen

Nachweis der Informationssicherheit

TIWAG betreibt zur Sicherstellung der Informationssicherheit und des Datenschutzes ein IKT-Risikomanagement und entschied sich im Jahre 2010, ihre IT-Risikomanagement- und Informationssicherheitsprozesse nach dem weltweiten Standard ISO/IEC 27001 auszurichten und die Erfüllung der Normerfordernisse jährlich von einer unabhängigen, staatlich akkreditierten Stelle prüfen zu lassen. Mit der Erreichung und der seither jährlich erfolgreich abgeschlossenen Erneuerung des ISO/IEC 27001-Zertifikats werden TIWAG von unabhängiger Stelle geeignete Sicherheitsmechanismen zur Minimierung des Informationssicherheitsrisikos bestätigt.

Pseudonymisierung

Die Schutzmaßnahme „Pseudonymisierung“ ist eine anwendungsbezogene Maßnahme und ist vom zuständigen Fachbereich durchzuführen. Im Unternehmen ist ein Datenschutz-Managementprozess implementiert, der vom Datenschutzbeauftragten als Prozessverantwortlichen betrieben wird. Die Zweckbindung der Verarbeitung für Daten mit Personenbezug wird dabei mit besonderer Priorität verfolgt. Werden Daten benötigt, bei denen jedoch der Personenbezug unterbleiben kann, werden mit den Fachbereichen Konzepte für eine Verwendung pseudonymer Daten erarbeitet.



Verschlüsselung

Grundsätzlich werden Daten, insbesondere Daten mit Personenbezug, soweit die involvierten technischen Systeme die Möglichkeit der Verschlüsselung ermöglichen, dem Stand der Technik entsprechend verschlüsselt.

Verfügbarkeit

Grundsätzlich werden die Daten gemäß den Anforderungen bzw. dem Schutzziel „VERFÜGBARKEIT“ entsprechend vorgehalten. Alle Komponenten, die für die Verfügbarkeit einen Engpass darstellen, werden durch ein entsprechendes Doppelungs-Konzept (Cold-Standby, Warm-Standby bzw. Load-Sharing bzw. Load-Balancing) über geografisch getrennte Rechenzentren abgesichert. „Single Points of Failure“ werden aufgrund der CRISAM® Fehlerbaum Methode identifiziert und die Systeme auf dem Stand der Technik gehalten.

Vertraulichkeit/Integrität

Die Vertraulichkeit sowie Integrität (Richtigkeit und Konsistenz) personenbezogener Daten betroffener Personen werden durch vielschichtige Maßnahmen sichergestellt:

- Schulung, Ausbildung und Awareness-Trainings bei den Anwendern
- Schulung, Ausbildung und Awareness-Trainings beim technischen Personal
- Funktionstrennung durch aktuelle Rollen- und Berechtigungssysteme bei den Anwendern
- Password Policies bei Anwendern und Systemadministratoren
- Password Policies bei System- und Infrastruktur-Komponenten
- Clear Desk Policy
- Verspernte Büroräumlichkeiten
- Schalen- bzw. Zonenkonzept im Zugang zu den Systemkomponenten mit elektronischem Zutrittssystem
- Alarmsicherung, Einbruchwarnanlagen zum Schutz vor unberechtigtem Zugriff
- Dem Stand der Technik entsprechende Schutzmechanismen, um Angriffe Dritter (interne bzw. externe Täter) auf wichtige, kritische und personenbezogenen Daten erkennen und verhindern zu können
- Verschlüsselung in Datei- und Netzwerksystemen (sofern technisch und wirtschaftlich möglich und zumutbar)
- Verschwiegenheitsvereinbarungen mit den relevanten Personengruppen (IT-Mitarbeiter und Anwender)

Belastbarkeit

Unter dem Begriff „Belastbarkeit“ wird im Unternehmen die Robustheit gegenüber Auslastungsschwankungen bzw. die ausreichende Dimensionierung der Systeme und Infrastrukturen zusammengefasst. Für den Betrieb dieser Systeme und Infrastrukturen wird im Unternehmen ein Ressourcen-Monitoring betrieben, das im Prozess „CapacityManagement“ angesiedelt ist. Auswirkungen auf Betroffene sind primär als Verfügbarkeits-Defizite einzustufen.

Betroffenenrechte

Im Rahmen der von der DSGVO festgelegten Informationspflicht weisen wir explizit auf die Rechte der von der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten betroffenen Personen wie folgt hin:

Auskunftsrecht

Im Art. 15 der DSGVO ist festgelegt, dass eine betroffene Person das Recht besitzt, vom Verantwortlichen eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden. Ist dies der Fall, so hat die betroffene Person ein Recht auf Auskunft über Art und Inhalt der Verarbeitung der personenbezogenen Daten.

Recht auf Berichtigung

Im Art. 16 sieht die DSGVO für die betroffene Person das Recht vor, vom Verantwortlichen unverzüglich die Berichtigung betreffender unrichtiger personenbezogener Daten zu verlangen. Unter Berücksichtigung der Zwecke der Verarbeitung hat die betroffene Person das Recht, die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten – auch mittels einer ergänzenden Erklärung – zu verlangen.

Recht auf Löschung

Im Art. 17 DSGVO wird der betroffenen Person das Recht gegeben, von dem Verantwortlichen zu verlangen, dass die betreffenden personenbezogenen Daten unverzüglich gelöscht werden. Der Verantwortliche ist verpflichtet, personenbezogene Daten unverzüglich zu löschen, sofern keine rechtmäßigen Gründe dagegensprechen.

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Im Art. 18 DSGVO wird der betroffenen Person das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung gegeben. Sie hat das Recht, von dem Verantwortlichen zu verlangen, die Verarbeitung seiner Daten einzuschränken, sofern keine rechtmäßigen Gründe dagegensprechen.



Recht auf Datenübertragbarkeit

Im Art. 20 DSGVO wird der betroffenen Person das Recht auf Datenübertragbarkeit eingeräumt. Die Person hat das Recht, von dem Verantwortlichen die betreffenden personenbezogenen Daten, die dem Verantwortlichen bereitgestellt wurden, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu verlangen. Die betroffene Person hat auch das Recht, diese Daten einem anderen Verantwortlichen ohne Behinderung durch den Verantwortlichen, dem die personenbezogenen Daten bereitgestellt wurden, zu übermitteln, sofern keine rechtmäßigen Gründe dagegensprechen.

Widerruf der Einwilligung

Im Art. 7 DSGVO wird der betroffenen Person das Recht auf Widerruf der Einwilligung eingeräumt, sofern diese gegeben wurde und die Verarbeitung nicht aus anderen von Rechts wegen festgelegten Grundlagen erfolgt.

Recht auf Widerspruch

Im Art. 21 DSGVO wird der betroffenen Person das Recht auf Widerspruch eingeräumt, sofern die Verarbeitung nicht für die Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich ist, nicht im öffentlichen Interesse liegt und nicht in Ausübung öffentlicher Gewalt erfolgt, die dem Verantwortlichen übertragen wurde und nicht zur Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten erforderlich ist, sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen, insbesondere dann, wenn es sich bei der betroffenen Person um ein Kind handelt.

Ausübung Ihrer Betroffenenrechte

Identitätsnachweis

Um sicherzustellen, dass eine Auskunft über die Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich der jeweils betroffenen Person erteilt wird, bitten wir zum Nachweis Ihrer Identität um Vorlage einer Kopie eines amtlichen Lichtbildausweises (insbesondere Pass, Personalausweis oder Führerschein) an sc@tiwag.at bzw. postalisch an TIWAG-Service Center, Salurner Straße 15, 6020 Innsbruck. Diese Kopie wird nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage gelöscht bzw. vernichtet.

Präzisierung des Auskunftsverlangens

Weiters bitten wir Sie, Ihre Anfrage dahingehend zu präzisieren, auf welche konkreten Vertragsverhältnisse mit unserem Unternehmen oder welche Verarbeitungsvorgänge sich Ihr Auskunftsbegehren bezieht (z. B. Energieliefervertrag, Lieferantenverhältnis, Bewerber, Interessent, liegenschaftsbezogener Vertrag). Diese Informationen benötigen wir, um die Auskunft zeitnah und vollständig erteilen zu können.

Datenauskunft über das TIWAG-Kundenportal

Gerne weisen wir auch auf die bequeme Online-Abfrage via Internet hin. Über das TIWAG-Kundenportal kundenportal.tiwag.at können Sie direkt von Zuhause auf Ihre Daten zugreifen. Registrieren Sie sich noch heute und profitieren Sie vom 24-Stunden Service von TIWAG.

Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde:

Entsprechend der Hinweispflicht im Rahmen der DSGVO wird darauf hingewiesen, dass die betroffene Person, deren Daten von einer verantwortlichen Stelle verarbeitet werden, ein Beschwerderecht bei der zuständigen Datenschutzbehörde besitzt. Aufsichtsbehörde ist die Österreichische Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien, Telefon: +43 (0)1 52 152-0, dsb@dsb.gv.at.

Im Sinne einer besseren Lesbarkeit der Texte verzichten wir auf geschlechtergerechte Schreibweisen. Gemeint und angesprochen sind jeweils alle Personen ohne Unterschied.