

## HINWEIS

# VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN DURCH DEN SRME

In dem vorliegenden Hinweis werden die Zwecke und Modalitäten der Verarbeitung personenbezogener Daten von Personen beschrieben, die sich an den Regionalen Mediationsdienst für Energie (SMRE) der Wallonischen Kommission für Energie (CWaPE) wenden.

Die CWaPE verarbeitet die erhaltenen personenbezogener Daten transparent und umsichtig.

Bei Fragen oder Anliegen können Sie sich immer per E-Mail an unseren Datenschutzbeauftragten (DSB) wenden: [privacy@cwape.be](mailto:privacy@cwape.be).

## 1. Allgemeine Informationen

Ihre personenbezogenen Daten werden von der CWaPE verarbeitet.

Unsere Kontaktdaten lauten wie folgt:

- Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE)
- Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12
- Tel.: +32 (0) 81 33 08 10

Der DSB kann wie folgt erreicht werden:

- Per Post: Route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12
- Per E-Mail: [privacy@cwape.be](mailto:privacy@cwape.be)

Die Bestimmungen dieses Hinweises sind so zu verstehen, wie sie in den allgemeinen Vorschriften zum Datenschutz erwähnt werden (Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG, nachfolgend „DSGVO“).

Wenn in der vorliegenden Erklärung auf eine Gesetzgebung, Kollektivverträge oder andere Regelungen verwiesen wird, werden eventuelle spätere Änderungen in diesen Regelungen als in den Verweis eingeschlossen betrachtet.

Wir behalten uns das Recht vor, den folgenden Hinweis nach eigenem Ermessen zu aktualisieren. Wir werden diese Änderungen in geeigneter Weise kommunizieren.

## 2. Verarbeitete personenbezogene Daten – Zwecke und Rechtsgrundlagen

Wenn eine Frage oder ein Beschwerdedossier bearbeitet wird, müssen wir bestimmte personenbezogene Daten verarbeiten. Wir begrenzen den Umfang der Verarbeitung auf das, was für die Erreichung der unten beschriebenen Zwecke notwendig ist.

Die beim SRME angewandten Verfahren und Regeln für die Funktionsweise werden im Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 über den Regionalen Mediationsdienst für Energie (nachfolgend „der SRME-Erlass“) beschrieben. Im SRME-Erlass werden die Daten präzisiert, die weitergegeben werden müssen, um den Antrag seitens des SRME als zulässig zu erklären, und es wird das anzuwendende Verfahren bestimmt. Wir verarbeiten daher Ihre personenbezogenen Daten immer innerhalb dieses Verfahrens.

Ihre personenbezogenen Daten werden zu folgenden Zwecken verarbeitet:

Zweck	Präzisierung und Rechtsgrundlage	Verarbeitete personenbezogene Daten
<b>Beantwortung von Fragen</b>	Um eine Frage effizient und schnell und in Einklang mit dem im SRME-Erlass vorgesehenen Verfahren zu bearbeiten.  <u>Rechtsgrundlage:</u> Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt (Artikel 6 Abs. 1 lit. e DSGVO).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifizierungsdaten (Name, Vorname)</li><li>• Vom Streitfall betroffene Adresse und Korrespondenzanschrift</li><li>• Kontaktinformationen (E-Mail, Telefon, Mobiltelefon)</li><li>• In der Beschreibung der Frage enthaltene personenbezogene Daten</li></ul>
<b>Bearbeitung einer Beschwerde</b>	Um eine Beschwerde effizient und schnell und in Einklang mit dem im SRME-Erlass vorgesehenen Verfahren zu bearbeiten.  <u>Rechtsgrundlage:</u> Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt (Artikel 6 Abs. 1 lit. e DSGVO).	Es kann sich um Daten handeln, die vom Antragsteller selbst kommen und/oder von einer Mittelperson, die im Namen des Antragstellers eine Beschwerde einlegt: <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifizierungsdaten (Name, Vorname)</li><li>• Vom Streitfall betroffene Adresse und Korrespondenzanschrift</li><li>• Kontaktinformationen (E-Mail, Telefon, Mobiltelefon)</li><li>• EAN-Code (Strom und/oder Gas), Versorger, SNB</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Beschreibung des Gegenstands der Beschwerde enthaltene personenbezogene Daten</li> <li>• Eine Kopie der bisherigen Vorgehensweise</li> </ul>
<b>Bearbeitung eines Antrags auf Entschädigung</b>	<p>Um einen Antrag auf Entschädigung effizient und schnell und in Einklang mit dem im SRME-Erlass vorgesehenen Verfahren zu bearbeiten.</p> <p><u>Rechtsgrundlage:</u> Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt (Artikel 6 Abs. 1 lit. e DSGVO).</p>	<p>Es kann sich um Daten handeln, die vom Antragsteller selbst kommen, von einem Versorger und/oder von einer Mittelperson, die im Namen des Antragstellers eine Beschwerde einlegt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifizierungsdaten des Antragstellers (Name, Vorname)</li> <li>• Adresse (Wohnsitz, Lieferadresse)</li> <li>• Kontaktinformationen (E-Mail, Telefon, Mobiltelefon)</li> <li>• Kundennummer, EAN-Code (Strom oder Gas)</li> <li>• Alle personenbezogenen Daten, die Sie in Ihre Beschreibung des Problems einfügen</li> </ul>
<b>Bearbeitung eines Antrags auf Schlichtung</b>	<p>Dieses Verfahren richtet sich primär an Geschäftskunden. Nichtsdestotrotz werden auch im Rahmen dieses Verfahrens personenbezogene Daten verarbeitet, beispielsweise wenn Sie als Kontaktperson des Geschäftskundens am Verfahren beteiligt sind.</p> <p><u>Rechtsgrundlage:</u> Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt (Artikel 6 Abs. 1 lit. e DSGVO).</p>	Die oben erwähnten personenbezogenen Daten.
<b>Bei der Erstellung von Statistiken und Berichten</b>	<p>Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, jährlich einen Bericht zur Funktionsfähigkeit des SRME an das wallonische Parlament zu übermitteln und diesen Bericht auf unserer Website zu veröffentlichen, gemäß des Dekrets bezüglich der Organisation des regionalen Elektrizitätsmarkts. Dieser Bericht enthält ebenfalls statistische Daten zu den durch den SRME bearbeiteten Akten.</p> <p><u>Rechtsgrundlage:</u> Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt (Artikel 6 Abs. 1 lit. e DSGVO).</p> <p>Wir erstellen darüber hinaus Statistiken, um diese an Dritte weiterzugeben,</p>	Die Berichte enthalten per se keine personenbezogenen Daten, und bei Bedarf werden sie verdichtet oder anonymisiert, aber die oben genannten personenbezogenen Daten werden verarbeitet, um die Statistiken zu erstellen (beispielsweise werden diese Daten verdichtet oder anonymisiert).

	<p>beispielsweise an das Netzwerk „Ombudsman.be“ oder das „National Energy Ombudsmen Network“ (NEON).</p> <p><u>Rechtsgrundlage:</u> Berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. F. DSGVO).</p>	
<b>Streitfälle gegen oder eingeleitet durch die CWaPE</b>	<p>Um im Rahmen (potenzieller) Streitfälle unsere Beweise zu sichern und unsere Interessen zu schützen.</p> <p><u>Rechtsgrundlage:</u> berechtigtes Interesse (Art. 6 Abs. 1 lit. f. DSGVO)</p>	Alle oben erwähnten Daten.

### 3. Aufbewahrungs dauer Ihrer personenbezogenen Daten

Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten nur so lange auf, wie es für die oben beschriebenen Zwecke nötig ist. Wenn das Ziel erreicht ist, werden sie sicher gelöscht.

Bei den Akten des SRME sehen die gesetzlichen Vorschriften eine Aufbewahrungs dauer von fünf (5) Jahren vor. Allerdings müssen wir in gewissen Situationen Ihre Akte länger aufbewahren, beispielsweise wenn ein Gerichtsverfahren eingeleitet worden ist.

### 4. Qualitätsgarantien

Wir behandeln Ihre personenbezogenen Daten immer vertraulich.

Wir ergreifen die nötigen Maßnahmen, um die Sicherheit und Integrität Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten, und wir ergreifen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um sie vor sämtlichen Verstößen zu schützen.

Wir verarbeiten nur die Daten, die tatsächlich für die Auftragserfüllung vonnöten sind.

Der Zugriff durch unsere Mitarbeitenden oder Subunternehmer erfolgt unter strengen Vertraulichkeitsverpflichtungen.

Nichtsdestotrotz ist die Sicherheit nur eine Mittelverpflichtung, die niemals garantiert sein kann. Im Fall einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten und sollte diese Verletzung ein erhöhtes Risiko für Ihre Rechte und Freiheiten darstellen, informieren wir Sie schnellstmöglich.

### 5. Übertragung Ihrer Daten

In bestimmten Fällen teilen wir Ihre personenbezogenen Daten mit Dritten.

- Der SRME kann eine Akte – und damit auch Ihre personenbezogenen Daten – an **zuständige Regulierungsbehörden sowie** den Mediationsdienst für Energie (föderaler Ombudsmann) oder die Ombudsleute des Netzwerks „Ombudsman.be“ übertragen.
- Im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens gibt es außerdem einen Informationsaustausch mit den **Akteuren des Sektors** (beispielsweise der VNB oder der Versorger).
- Im Rahmen eines Streitfalls können wir die Akten und personenbezogenen Daten ebenso mit externen Anwälten teilen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die anderen zuständigen Regulierungsbehörden, Ombudsleute, Akteure des Sektors und externen Anwälte Ihre personenbezogenen Daten als gesonderte für die

Datenverarbeitung Verantwortliche verarbeiten und sie daher ihren eigenen Verpflichtungen im Hinblick auf die DSGVO unterliegen.

Außerdem können wir Ihre personenbezogenen Daten mit gewissen, sorgfältig ausgewählten Subunternehmern teilen, insbesondere IT-Dienstleistern. Sie verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten als Subunternehmer und können dies nur auf Basis unserer Subunternehmerklauseln tun.

Grundsätzlich befinden sich diese Drittempfänger im Europäischen Wirtschaftsraum. Sofern gesetzlich verlangt hat die CWaPE die notwendigen Vertragsbestimmungen mit diesen Drittempfängern ergriffen, um zu garantieren, dass Ihre personenbezogenen Daten immer korrekt verarbeitet werden.

In seltenen Fällen können Ihre personenbezogenen Daten mit Drittempfängern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums geteilt werden. In diesen Fällen ergreifen wir ebenfalls Maßnahmen, um die Sicherheit und Integrität Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten, immer unter Berücksichtigung der entsprechenden Gesetzgebung. Wir übertragen Ihre Daten nur auf Basis eines geeigneten Übertragungsmechanismus, wie die Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission.

## 6. Ihre Rechte

- Sie haben **das Recht, Zugriff auf alle personenbezogenen Daten** zu erhalten, die wir von Ihnen verarbeiten. Sie müssen immer genau darlegen, für welche Daten Sie Ihr Recht auf Zugriff ausüben möchten.

Allerdings hat die CWaPE das Recht, bestimmte Anträge auf Zugriff abzulehnen, sollten diese offenkundig darauf abzielen, Nachteile zu verursachen. Die CWaPE hat außerdem das Recht, einen Antrag auf Zugriff abzulehnen, wenn die Tatsache, diesen anzunehmen, negative und/oder unverhältnismäßige Folgen für die Rechte und Freiheiten anderer, einschließlich der CWaPE, mit sich bringt.

- Sie haben **das Recht, eine kostenlose Kopie** der personenbezogenen Daten zu erhalten, die wir von Ihnen verarbeiten. Wenn Sie zusätzliche Kopien beantragen, berechnen wir Ihnen auf Basis unserer Verwaltungskosten angemessene Gebühren.
- Sie haben **das Recht, Ihre ungenauen oder unvollständigen personenbezogenen Daten berichtigen zu lassen**. In diesem Fall muss Ihrem Antrag auf Berichtigung ein Beleg über die Ungenauigkeit oder Unvollständigkeit beigefügt werden. Sie müssen uns unverzüglich informieren, wenn bestimmte personenbezogene Daten obsolet oder unvollständig sind.
- Sie haben das Recht, diese vorherige **Einwilligung zu widerrufen**.
- Sie haben das Recht, die **Lösung** Ihrer personenbezogenen Daten zu beantragen, wenn diese Daten nicht mehr für die in diesem Hinweis aufgeführten Zwecke erforderlich sind. Jedoch ist die CWaPE verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten aufgrund gesetzlicher Bestimmungen aufzubewahren. In diesen Fällen kann Ihr Antrag auf Lösung nicht akzeptiert werden.
- Sie haben **das Recht, die Verarbeitung einzuschränken**.
- Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten aufgrund unseres berechtigten Interesses oder des berechtigten Interesses eines Dritten verarbeiten, können Sie **dieser Verarbeitung** aus Gründen, die mit Ihrer besonderen Situation zusammenhängen, **widersprechen**. Sie müssen diese Gründe in Ihrem Antrag genau darlegen.

Zur Ausübung Ihrer Rechte kontaktieren Sie bitte unseren DSB unter der E-Mail-Adresse [privacy@cwape.be](mailto:privacy@cwape.be) mit der Angabe des Rechts, auf das sich Ihr Antrag stützt, und Ihrer Identität. Ihr Antrag wird innerhalb der gesetzlichen Pflicht von 30 Tagen bearbeitet.

Wenn Sie Fragen zu diesem Verfahren haben sollten, können Sie sich ebenfalls an den Datenschutzbeauftragten wenden.

Wir möchten Sie außerdem auf die Möglichkeit hinweisen, eine Beschwerde bei der für Datenschutz zuständigen Behörde einzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter:

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be>.

\* \* \*

\*