

Datenschutzinformationen

Informationen zum Datenschutz im Zusammenhang mit der Nutzung des telefonischen Services der Stadtwerke Saarlouis GmbH (E-Louisa) nach Art. 13 und Art. 14 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Gemäß den Vorgaben des Art. 13 und Art. 14 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) informieren wir Sie hiermit über die Verarbeitung der von Ihnen im Zusammenhang mit der Nutzung des telefonischen Services E-Louisa (Rufnummern 06831/9596-0, -333, -334) der Stadtwerke Saarlouis GmbH (nachfolgend SW SLS) mitgeteilten sowie von uns erhobenen personenbezogenen Daten und Ihre diesbezüglichen Rechte. Um zu gewährleisten, dass Sie in vollem Umfang über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns informiert sind, nehmen Sie bitte nachstehende Informationen zur Kenntnis.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form z.B. „Anrufer“ verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DSGVO für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Sinne der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ist:

Stadtwerke Saarlouis GmbH
Holtzendorffer Straße 12
66740 Saarlouis
Telefon: +49 6831 9596-333

2. Kontaktdaten unserer Datenschutzbeauftragten

Die Datenschutzbeauftragte der SW SLS ist:

Frau Iris Schröder
Assessment Safety Consulting GmbH
Ulmenstraße 8
66740 Saarlouis
E-Mail: [datenschutz\(at\)sws.de](mailto:datenschutz(at)sws.de)
Telefon: +49 6831 1658-181

3. Beschreibung der Datenverarbeitung

a) Funktionen von E-Louisa

Wenn Sie uns unter einer der oben genannten Telefonnummern kontaktieren, haben Sie die Möglichkeit unseren telefonischen Service E-Louisa zu nutzen. E-Louisa ist eine Sprachassistentin, die unseren Kunden, Geschäftspartnern und Interessenten 24/7 zur Verfügung steht.

Wenn Sie eine der oben genannten Rufnummern wählen, nimmt E-Louisa Ihr Anliegen entgegen und informiert Sie, dass personenbezogene Daten verarbeitet werden. Auch gibt Sie den Hinweis, dass unter <https://www.sws.de/datenschutzinformationen> die Datenschutzinformationen im Zusammenhang mit der Nutzung von E-Louisa eingesehen werden können. Danach stellt E-Louisa u. a. Fragen zum Grund des Anrufs, dem Namen, der Adresse, usw. Das Telefonat ist beendet, wenn E-Louisa folgendes sagt: „Vielen Dank für Ihren Anruf. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag/schönen Abend/gute Nacht. Auf Wiederhören.“

Je nach Kundenanliegen, können Anliegen durch E-Louisa direkt fallabschließend bearbeitet werden, ohne dass personenbezogene Daten zur weiteren Bearbeitung per E-Mail an eine Fachabteilung der SW SLS weitergeleitet werden. Bei einigen Kundenanliegen wird zunächst versucht den Kunden an die zuständige Fachabteilung der SW SLS zu verbinden. Sollte dies nicht möglich sein, erstellt E-Louisa eine Nachricht (E-Mail). Diese wird an die jeweils zuständige Fachabteilung der SW SLS weitergeleitet. In der Nachricht sind die Daten, welche der Anrufer gegenüber E-Louisa mitgeteilt hat, enthalten. Der jeweils zuständige Mitarbeiter der SW SLS bearbeitet das Anliegen und setzt sich ggf. mit dem jeweiligen Anrufer zur Klärung des Anliegens in Verbindung. Eine Sprachaufzeichnung im Rahmen der Nutzung von E-Louisa erfolgt nicht.

b) Einsatz Microsoft Azure OpenAI Service und Azure AI Speech

Im Zusammenhang mit unserem telefonischen Service E-Louisa werden in der von uns genutzten Software die folgenden Microsoft-Azure-Dienste eingegrenzt:

- LLM: GPT-Modelle, bereitgestellt über den Microsoft Azure OpenAI Service
- Sprachdienste: Speech-to-Text- und Text-to-Speech-Endpunkte von Microsoft Azure (Azure AI Speech)

Im Zusammenhang mit der Nutzung der oben genannten Dienste erfolgt die Verarbeitung und Speicherung der Daten innerhalb der EU/des EWR. Die Übertragung zwischen der Software und den Azure-Diensten erfolgt verschlüsselt (TLS).

Die über den LLM-Knoten an den Azure OpenAI Service übermittelten Eingaben (Prompts) und die erzeugten Ausgaben (Completions) werden nicht zum Training oder zur Verbesserung von Foundation-Modellen verwendet - weder durch Microsoft noch durch OpenAI oder sonstige Modellanbieter. Die Daten sind zudem gegenüber anderen Kunden von Microsoft, gegenüber OpenAI und gegenüber anderen Microsoft-Teams abgeschottet.

Zu berücksichtigen ist hierbei, dass nicht OpenAI die Daten verarbeitet, sondern Microsoft als Auftragsverarbeiter unter europäischem Vertragsrahmen. Ein Auftragsverarbeitungsvertrag mit Microsoft wurde entsprechend abgeschlossen.

In der von uns eingesetzten Software wird auch der Sprachdienst von Microsoft Azure zur Umwandlung von Sprache in Text (Speech-to-Text) und von Text in Sprache (Text-to-Speech) verwendet. Die Audiodaten werden ausschließlich flüchtig im Arbeitsspeicher des Dienstes verarbeitet. Es findet keine Speicherung der Audiodaten oder der Transkripte „at rest“ statt; Microsoft speichert diese Daten mithin nicht. Der übermittelte Text wird nicht gespeichert oder aufbewahrt; auch die erzeugten Audioausgaben werden von Microsoft nicht gespeichert. Kundendaten werden nicht zur Verbesserung oder zum Training der Sprachmodelle von Microsoft verwendet. Die Sprachdienste verarbeiten und speichern Daten nur in der Region der eingesetzten Azure-Speech-Ressource; diese ist auf die EU/den EWR eingegrenzt.

4. Zweck und Rechtsgrundlage der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den bestehenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG).

Wenn Sie Kunde der SW SLS werden möchten oder es bereits sind, aktiv unseren digitalen Service „E-Louisa“ nutzen und Angaben zu Ihren personenbezogenen Daten oder sonstigen Vertragsinhalten machen, verarbeiten wir

diese personenbezogenen Daten zum Zwecke der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen bzw. zur Vertragserfüllung. Die Rechtsgrundlage ist dann Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Darüber hinaus kann eine Verarbeitung zur Wahrung unserer berechtigten Interessen sowie zur Abwehr und Geltendmachung von Rechtsansprüchen gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO erfolgen. Bei einem Anruf unter einer der vorbezeichneten Rufnummern erfolgt die vorübergehende Speicherung der eingehenden Rufnummer, sofern die Rufnummer automatisch übermittelt wird. Die Speicherung der Rufnummer dient dazu, eingehende Anrufe zu beantworten bzw. einen erbetenen Rückruf zu ermöglichen. Die Rechtsgrundlage hierfür ist Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO.

5. Kategorien personenbezogener Daten

Wir verarbeiten nur solche Daten, die im Zusammenhang mit den oben genannten Zwecken stehen. Vor diesem Hintergrund können von uns unter anderem die folgenden Daten verarbeitet werden:

- Name
- Telefonnummern (Anrufnummer, Rückrufnummer)
- Adresse (Lieferanschrift, Postanschrift)
- Kundennummer
- Objektnummer
- Lieferstelle
- Datum und Uhrzeit des Anrufs
- Grund des Anrufs
- IBAN/BIC
- Mahnbelegnummer
- Rechnungsnummer
- Zählernummer
- Vertragsnummer
- Versorgungsart
- weitere zur Bearbeitung des Kundenanliegens erforderliche Angaben

6. Empfänger der Daten

Wir geben Ihre personenbezogenen Daten innerhalb unseres Unternehmens ausschließlich an die Bereiche und Personen weiter, die diese Daten zur Erfüllung der vertraglichen und gesetzlichen Pflichten bzw. zur Umsetzung unseres berechtigten Interesses benötigen. Dabei handelt es sich nur um diejenigen Personen, die ihr Anliegen bearbeiten. Hierzu gehören die Mitarbeiter des Kundenservices sowie der jeweilige Ansprechpartner der SW SLS.

Weiterhin können von uns zur Erfüllung des oben genannten Zwecks Dienstleister beauftragt werden, welche in unserem Auftrag tätig sind (sog. Auftragsverarbeiter gem. Art. 28 DSGVO). Ein Auftragsverarbeiter ist jeder, der in unserem Auftrag für uns – also insbesondere in einem Weisungs- und Kontrollverhältnis zu uns – personenbezogene Daten verarbeitet. Entsprechend den Vorgaben der DSGVO schließen wir mit jedem unserer Auftragsverarbeiter einen Vertrag, um diesen auf die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften zu verpflichten und somit umfassenden Schutz im Hinblick auf Ihre Daten zu gewähren. Im Zusammenhang mit dem Einsatz unseres telefonischen Services arbeiten wir mit der Firma Encom Lab GmbH, Pavillionstraße 23, 66740 Saarlouis, zusammen. Darüber hinaus werden von unserem Auftragnehmer weitere Unterauftragnehmer eingesetzt. Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten erfolgt stets gemäß unserer Weisung und auf Grundlage eines Vertrages zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

7. Übermittlung in ein Drittland

Eine Übermittlung in ein Drittland erfolgt nicht und ist auch nicht beabsichtigt.

8. Datenquelle

Wir erheben personenbezogene Daten grundsätzlich bei den Betroffenen direkt. Darüber hinaus werden uns Ihre Daten von den von uns beauftragten Dienstleistern (siehe Ziffer 6, 2. Absatz dieser Datenschutzerklärung) zur Erfüllung des unter Ziffer 4 genannten Zwecks zur Verfügung gestellt.

9. Dauer der Datenspeicherung

Wir verarbeiten und speichern Ihre personenbezogenen Daten solange es für die zuvor genannten Zwecke und/oder für gesetzliche Aufbewahrungspflichten notwendig ist. Hat sich der – der Erhebung zu Grunde liegende - Zweck erfüllt, so werden die Daten regelmäßig gelöscht, es sei denn, ihre befristete Weiterverarbeitung ist erforderlich oder Sie haben uns eine Einwilligung erteilt, die eine längere Speicherung rechtfertigt.

Wenn der Anrufer auflegt oder das Telefonat vorzeitig beendet wird, werden die personenbezogenen Daten unter Berücksichtigung einer angemessenen Nachbearbeitungsfrist von 3 Monaten gelöscht.

Wenn mit dem Anrufer bereits ein Vertragsverhältnis besteht oder nach dem Anruf ein Vertrag zustande kommt, werden die personenbezogenen Daten bis zur Beendigung des jeweiligen Vertragszwecks gespeichert. Sofern keine Aufbewahrungspflichten bestehen, werden Ihre Daten in der Regel noch für einen Zeitraum von 3 Jahren nach Beendigung unseres Vertragsverhältnisses gespeichert. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten von bis zu 10 Jahren ergeben sich z. B. aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. In gewissen Fällen können auch Verjährungsfristen von bis zu 30 Jahren bestehen, die es erforderlich machen Ihre Daten zur Erhaltung von Beweismitteln aufzubewahren. Im Anschluss findet unter Berücksichtigung einer angemessenen Nachbearbeitungsfrist die Löschung der Daten statt.

Zum Zweck der Missbrauchsüberwachung und Fehlerbehebung werden Prompts und Completions von Microsoft für bis zu 30 Tage in einem isolierten, gesicherten Speicher vorgehalten und anschließend gelöscht. Der Zugriff ist auf autorisiertes Microsoft-Personal beschränkt; eine menschliche Sichtung erfolgt nur bei automatisiert gekennzeichneten Verdachtsfällen. Die Daten verbleiben im EU-/EWR-Raum, sind pro Ressource kundenspezifisch isoliert, gegenüber Dritten abgeschottet und werden nicht zum Training von Modellen verwendet.

10. Ihre Rechte

Ihnen stehen nach der DSGVO im Hinblick auf die von Ihnen zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten die folgenden Rechte zu:

a. Recht auf Auskunft (Art. 15 DSGVO)

Sie haben das Recht, eine Bestätigung darüber zu verlangen, ob für Sie betreffende personenbezogene Daten verarbeitet werden; ist dies der Fall, so haben Sie ein Recht auf Auskunft über diese personenbezogenen Daten und auf die in Art. 15 DSGVO im Einzelnen aufgeführten Informationen.

b. Recht auf Berichtigung (Art. 16 DSGVO)

Sie haben das Recht, unverzüglich die Berichtigung Sie betreffender unrichtiger personenbezogener Daten und ggf. die Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO).

c. Recht auf Löschung (Art. 17 DSGVO)

Sie haben das Recht, zu verlangen, dass Sie betreffende personenbezogene Daten unverzüglich gelöscht werden, sofern einer der in Art. 17 DSGVO im einzelnen aufgeführten Gründe zutrifft, z. B., wenn die Daten für die verfolgten Zwecke nicht mehr benötigt werden und die gesetzlichen Aufbewahrungs- und Archivvorschriften einer Löschung nicht entgegenstehen.

d. Recht auf Einschränkung der Verarbeitung (Art. 18 DSGVO)

Sie haben das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung zu verlangen, wenn eine der in Art. 18 DSGVO aufgeführten Voraussetzungen gegeben ist, z. B., wenn Sie Widerspruch gegen die Verarbeitung eingelegt haben, für die Dauer der Prüfung, ob dem Widerspruch stattgegeben werden kann.

e. Recht auf Datenübertragbarkeit (Art. 20 DSGVO)

Sie haben gemäß Art. 20 DSGVO das Recht, die uns aufgrund Ihrer Einwilligung freiwillig zur Verfügung gestellten und elektronisch verarbeiteten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, sodass Sie diese Daten einem anderen Verantwortlichen zur Verfügung stellen können.

f. Widerruf der Einwilligung (Art. 7 Abs. 3 DSGVO)

Sofern die Verarbeitung von Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung erfolgt, sind Sie nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO berechtigt, die Einwilligung in die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit zu widerrufen. Bitte beachten Sie, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Bitte beachten Sie zudem, dass wir bestimmte Daten für die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ggf. für einen bestimmten Zeitraum aufbewahren müssen.

g. Kontaktdaten für die Inanspruchnahmen der Rechte

Die Rechte zum Datenschutz können ohne Entstehung von Kosten jederzeit wahrgenommen werden. Möchten Sie diese Rechte geltend machen, so richten Sie Ihre Anfrage bitte per E-Mail oder per Post unter eindeutiger Identifizierung Ihrer Person an die unter Ziffer 2 genannte Adresse oder an die E-Mail-Adresse [datenschutz\(at\)swsls.de](mailto:datenschutz(at)swsls.de).

11. Widerspruchsrecht

Widerspruchsrecht

Sie haben gem. Art. 21 Abs. 1 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die aufgrund von Art. 6 Abs. 1 e DSGVO (Datenverarbeitung im öffentlichen Interesse) oder aufgrund Art. 6 Abs. 1 f DSGVO (Datenverarbeitung zur Wahrung eines berechtigten Interesses) erfolgt, Widerspruch einzulegen. Im Falle Ihres Widerspruchs verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

12. Beschwerderecht (Art. 77 DSGVO)

Weiterhin besteht unabhängig von anderen verwaltungsrechtlichen und/oder gerichtlichen Rechtsbehelfen ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Die für das Saarland zuständige Aufsichtsbehörde ist:

Unabhängiges Datenschutzzentrum Saarland
Fritz-Dobisch-Str. 12
66111 Saarbrücken
E-Mail: poststelle@datenschutz.saarland.de
Tel: +49 681 / 9 47 81-0
Fax: +49 681/ 9 47 81-29

13. Erforderlichkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten/Profiling

Das Bereitstellen Ihrer personenbezogenen Daten ist keine gesetzliche Anforderung und erfolgt freiwillig. Allerdings ist die Bereitstellung der personenbezogenen Daten zur Erfüllung der oben genannten Zwecke erforderlich. Dies bedeutet, dass Sie nicht dazu verpflichtet sind, uns Ihre personenbezogenen Daten bereitzustellen. Sollten Sie uns Ihre personenbezogenen Daten jedoch nicht bereitstellen, ist die Bearbeitung Ihres Anliegens nicht möglich.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling wird nicht durchgeführt.

Stand: Juli 2026