

## INFORMATIONSSCHREIBEN an den Kunden von ALPERIA SMART SERVICES GMBH über die VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

### Einleitung

Gemäß Artikel 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 / General Data Protection Regulation (GDPR) und im Allgemeinen unter Einhaltung des in der GDPR vorgesehenen Transparenzgrundsatzes stellt Alperia Smart Services GmbH folgende Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten bereit.

### 1. RECHTSINHABER DER DATENVERARBEITUNG

Der Rechtsinhaber der Datenverarbeitung (also das Rechtssubjekt, das die Zwecke und Mittel der Verarbeitung personenbezogener Daten festlegt, "Rechtsinhaber der Datenverarbeitung" oder "Rechtsinhaber") ist die **Alperia Smart Services GmbH** in Person ihres gesetzlichen Vertreters pro tempore, mit Sitz in Bozen, Zwölfmalgreiner Straße Nr. 8, Steuernummer 01745520211, Telefon +39 0471 986111, ZEP (PEC): [smartservices@pec.alperia.eu](mailto:smartservices@pec.alperia.eu).

Für Kontaktaufnahmen spezifisch im Zusammenhang mit dem Schutz personenbezogener Daten, einschließlich der Ausübung der Rechte laut nachstehendem Punkt 9, bitte Ihre etwaigen Anfragen an folgende E-Mail-Adresse [privacy.smartservices@alperia.eu](mailto:privacy.smartservices@alperia.eu) senden.

### 2. KONTAKTDATEN DES DATENSCHUTZBEAUFTRAGTEN (DPO)

Es wird darauf hingewiesen, dass der Rechtsinhaber der Datenverarbeitung gemäß Art. 37 der GDPR den Datenschutzbeauftragten (Data Protection Officer, abgekürzt "DPO") ernannt hat; eine Kontaktaufnahme mit diesem ist über folgende Kanäle möglich: Data Protection Officer (DPO) c/o Alperia Smart Services GmbH, Zwölfmalgreiner Straße Nr. 8, 39100 Bozen; Telefon +39 0471 986111; E-Mail: [dpo@alperia.eu](mailto:dpo@alperia.eu).

### 3. ZWECKE DER VERARBEITUNG

Die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten kann folgende Zwecke erfüllen:

- 1) Abschluss von Verträgen und Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen (zulasten und zugunsten des Rechtsinhabers), also eng mit der Abwicklung der Kundenbeziehungen zusammenhängenden Zwecken, einschließlich Verwaltungs- und Buchführungsformalitäten und -vorgänge (z.B.: Einholung von Informationen vor Abschluss eines Vertrages; Durchführung von Transaktionen aufgrund von Verpflichtungen, die aus dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag herrühren, einschließlich POD-Aktivierung und etwaige Beitragsgesuche; Handhabung von Tarifvergünstigungen; Anwendung der vereinbarten Zahlungsmodalitäten; operative und verwaltungsbezogene Anforderungen; Anforderungen im Hinblick auf die Kontrolle der Zahlungen und hieraus folgende Schritte; Zugang zu allen auf der Website angebotenen auch interaktiven Diensten, zur App usw. und deren etwaige Nutzung; Einholung von Informationen, die zur Abwicklung von auf die Dienstleistungen bezogenen Beschwerden und/oder Auskunftsgesuchen notwendig sind; Streitabwicklung - vertragliche Nichterfüllungen; Mahnungen; Vergleiche; Forderungsbeitreibung; Schiedsgerichtsverfahren; Rechtsstreitigkeiten usw.);
- 2) Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (die sowohl nationalen als auch gemeinschaftsrechtlichen Rechtsquellen entspringen) und von Anordnungen, die von hierzu gesetzlich ermächtigten Behörden und von Aufsichts- und Kontrollorganen erteilt wurden;
- 3) (sofern die betroffene Person nicht ihre Ablehnung erklärt) Versendung über den von Ihnen mitgeteilten E-Mail-Kanal von Mitteilungen betreffend den Direktverkauf von Produkten oder Dienstleistungen, die den bereits gelieferten Produkten oder erbrachten Dienstleistungen entsprechen, sofern Sie nach Erhalt angemessener Informationen diese Nutzung nicht bereits zu Anfang oder anlässlich späterer Mitteilungen ablehnen;
- 4) (sofern die betroffene Person ihre Einwilligung erklärt) Verkaufsförderung für Produkte und Dienstleistungen (auch von Gesellschaften, die derselben Gruppe angehören, jedoch ohne Offenlegung von Daten diesen gegenüber) und deren Verkauf, und zwar mittels Postsendungen, Telefonkontakten, Werbematerial, automatisierten Kommunikationssystemen, per E-Mail versendeten Newslettern usw.; Marktforschung und Umfragen zur Kundenzufriedenheit, die auch durch spezialisierte Gesellschaften mit persönlichen oder telefonischen Befragungen, Fragebögen, Online-Umfragen durchgeführt wird und das Anbieten spezieller Produkte und Dienstleistungen bezweckt (Marketing);
- 5) (sofern die betroffene Person ihre Einwilligung erklärt) Durchführung automatisierter Abläufe zur Analyse Ihrer Vorlieben, Gewohnheiten und/oder Verbraucherentscheidungen, um Ihnen auf Ihre Interessen abgestimmte Produkte oder Dienstleistungen anbieten zu können (Profilierung/Profiling);
- 6) (sofern die betroffene Person ihre Einwilligung erklärt) Offenlegung der Daten gegenüber Dritten zu Zwecken des Marketings und/oder der Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

### 4. ART DER VERARBEITETEN DATEN

Folgende Datenkategorien können der Verarbeitung unterzogen werden:

- Nachname, Name, Geburtsdatum, Geburtsort, Wohnsitz;
- Steuernummer u./o. Mehrwertsteuernummer;
- Telefonnummer u./o. E-Mail-Adresse u./o. andere Kontaktdaten;
- Adresse und Hausnummer der Lieferung;
- Adresse für die Zustellung der Rechnungen;
- Daten des Liefervertrages und diesbezügliche Messdaten;
- Zahlungsmodalitäten und ggfls. Bankkoordinaten;
- Daten zu besonderen Umständen auch gesundheitlicher Art, die den Kunden oder mit diesen zusammenlebenden Personen betreffen und die Anwendung von Sondertarifen (Bonus) rechtfertigen oder spezielle Liefermodalitäten für Endkunden, deren Versorgung nicht unterbrochen werden darf, mit sich bringen (z. B. Garantie der Fortsetzung der Lieferung; Sicherungsvorrichtungen; Ausschluss der Abmeldung usw.).

### 5. RECHTSGRUNDLAGE DER DATENVERARBEITUNG UND ÜBERMITTLUNGSPFLICHT

Soweit es den Zweck 1) "Abschluss von Verträgen und Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen" angeht, gilt wie folgt: In der Phase vor Vertragsschluss besteht keine Pflicht zur Übermittlung der Daten, doch die ausbleibende Übermittlung führt dazu, dass dem Gesuch auf Erbringung der Dienste nicht nachgekommen werden kann; nach Abschluss des Vertrages muss die Übermittlung der darüber hinaus notwendigen Daten oder die Aktualisierung der bereits zur Verfügung gestellten Daten erfolgen, soweit dies aufgrund gesetzlicher oder vertraglicher Bestimmungen vorgeschrieben ist; die etwaige Weigerung zur Bereitstellung aller oder einiger Daten kann die Unmöglichkeit auf Seiten der Gesellschaft nach sich ziehen, den Vertrag auszuführen, und könnte außerdem eine vertragliche Nichterfüllung oder Rechtsverletzung des Kunden darstellen. Soweit es den Zweck 2) "Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen und von Anordnungen, die von Behörden erteilt wurden" angeht, gilt wie folgt: Sie werden zur Übermittlung der Daten aufgefordert, die für die Erfüllung dieser Verpflichtung durch den Rechtsinhaber von Bedeutung sind, soweit diese nicht bereits vorliegen, da sie für den Zweck 1) erhoben wurden; die ausbleibende Übermittlung könnte eine durch Sie begangene Rechtsverletzung darstellen.

Die Berechtigung zur Verarbeitung der Daten zu den genannten Zwecken 1) und 2) ergibt sich also aus dem Umstand, dass dies für die Ausführung des von Ihnen abgeschlossenen Vertrages (oder in der Phase vor Vertragsschluss im Hinblick auf vorvertragliche Maßnahmen im Rahmen der vertraglichen Regulierung) oder für die Erfüllung von rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit selbigem Vertrag oder in jedem Fall mit der Erbringung des Dienstes notwendig ist. Es wird jedoch unterstrichen, dass dies, soweit es hier von Interesse ist, für die Verarbeitung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten (insbesondere von Daten zum Gesundheitszustand) nur insoweit zulässig ist, als die betroffene Person ausdrücklich ihre Einwilligung erklärt hat, womit die Übermittlung solcher Daten durch Sie nicht nur freiwillig erfolgt, sondern diese Daten auch nur mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung verarbeitet werden können. Sollte die Übermittlung der unter besondere Kategorien fallenden Daten oder die Erteilung Ihrer ausdrücklichen Einwilligung ausbleiben, können die entsprechenden Dienste (Garantie der Fortsetzung der Lieferung; Sicherungsvorrichtungen; Ausschluss der Abmeldung etc.) nicht erbracht oder die entsprechenden Tarifvergünstigungen und im Allgemeinen die vorgesehenen Sonderregelungen nicht angewendet werden. Die Aktivierung dieser Dienste durch uns erfolgt in jedem Fall auf Hinweis Ihrer Wohnsitzgemeinde oder an eine von der Gemeinde eigens bestimmte Institution, an die Sie eine ausdrückliche Anfrage gerichtet, und der Sie die ausdrückliche Einwilligung zur Verarbeitung der einschlägigen personenbezogenen Daten erteilt haben; Sie können diese Einwilligung weiterhin jederzeit widerrufen, auch mit einer Mitteilung an den Rechtsinhaber (soweit es ihn betrifft) - siehe hierzu Punkt 9 zu Ihren Rechten; dies hat jedoch zur Folge, dass der entsprechende Dienst, für den die Verarbeitung der auf Ihren Gesundheitszustand bezogenen Daten vorausgesetzt wird, nicht mehr erbracht werden kann.

Es wird jedoch darauf hingewiesen, dass das Verbot der Verarbeitung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten (insbesondere von Daten zum Gesundheitszustand) nicht wirksam ist, wenn diese Verarbeitung für die gerichtliche Feststellung, Geltendmachung oder Verteidigung eines Rechtsanspruchs notwendig ist, und eine zu solchen Zwecken erfolgende Verarbeitung ist also abgesehen von Ihrer Einwilligung oder von deren Rücknahme möglich. Die Rechtsgrundlage der Behandlung für die Zwecke 1) und 2) besteht somit darin, dass die Datenverarbeitung für folgende Punkte notwendig ist: für die Ausführung des mit Ihnen bestehenden Vertrages oder für die auf Ihre Anfrage erfolgende Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen; für die Erfüllung einer für den Rechtsinhaber der Datenverarbeitung geltenden rechtlichen Pflicht oder für die Wahrnehmung einer Aufgabe, die im öffentlichen Interesse liegt oder mit der Ausübung öffentlicher Befugnisse durch den entsprechend beauftragten Rechtsinhaber der Datenverarbeitung zusammenhängt. Bei Zweck 1) besteht die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten, soweit es die auf den Gesundheitszustand bezogene Daten angeht, in Ihrer ausdrücklichen Einwilligung, es sei denn, die Datenverarbeitung ist für die gerichtliche Feststellung, Geltendmachung oder Verteidigung eines Rechtsanspruchs notwendig, denn dieser Umstand gilt für sich genommen als eigenständige Rechtsgrundlage.

Für die anderen Zwecke werden die Daten freiwillig übermittelt, und die Datenverarbeitung erfolgt nur mit Ihrer Einwilligung als betroffene Person. Somit erfolgt auch im Hinblick auf bereit für die Zwecke 1) und 2) mitgeteilte Daten und in jedem Fall bei Ausbleiben der Erteilung Ihrer Einwilligung zu dem speziellen weiteren Zweck keine Datenverarbeitung. Dies hat zur Folge, dass im Falle der ausbleibenden Übermittlung der Daten, die für den speziellen Zweck darüber hinaus notwendig sein sollten, die unter den Zwecken 4) bis 6) beschriebenen Tätigkeiten nicht ausgeführt werden, während die Datenverarbeitung zum Zweck 3) vorgenommen werden kann, sofern Sie nach Erhalt angemessener Informationen diese Nutzung nicht bereits zu Anfang oder anlässlich späterer Mitteilungen ablehnen (vgl. Art. 130 Abs. 4 der Legl.D. Nr.196/2003 und darauffolgende Änderungen).

## **6. ERHEBUNG, MODALITÄTEN DER VERARBEITUNG UND SPEICHERUNG DER DATEN**

Die Daten werden bei der betroffenen Person erhoben, es handelt sich also um die Daten, die Sie uns zur Verfügung stellen, und um diejenigen, die aus der Nutzung des Produkts oder der Dienstleistung hervorgehen (z.B. Verbrauch, Leistung, usw.). Die Daten zur Lieferung an Endkunden, deren Versorgung nicht unterbrochen werden darf (z.B. Garantie der Fortsetzung der Lieferung; Sicherungsvorrichtungen; Ausschluss der Abmeldung etc.) werden uns über den Versorgungsbetrieb von Ihrer Wohnsitzgemeinde oder von einer von der Gemeinde eigens bestimmten Institution übermittelt, an die Sie eine ausdrückliche Anfrage gerichtet, und der Sie die ausdrückliche Einwilligung zur Verarbeitung der einschlägigen personenbezogenen Daten erteilt haben. Die Datenverarbeitung erfolgt:

- mittels Verwendung manueller und automatisierter Systeme;
- durch zur Ausführung dieser Aufgaben ermächtigte Personen;
- durch das Ergreifen von Maßnahmen, die geeignet sind, die Vertraulichkeit der Daten zu gewährleisten und den Zugang zu diesen durch unbefugte Dritte zu vermeiden.

Mit Bezug auf die Zwecke von 3) bis 6) des vorstehenden Punktes 3 wird insbesondere darauf hingewiesen, dass die personenbezogenen Daten auch folgendermaßen verarbeitet werden:

- 1) mithilfe automatisierter Anruf- oder Anruferkommunikationssysteme;
- 2) mit elektronischen Kommunikationsmitteln wie E-Mail, Telefax, MMS-Nachrichten (Multimedia Messaging Service) oder SMS-Nachrichten (Short Message Service) oder Nachrichten sonstiger Art;

- 3) von einem Telefonmitarbeiter oder per Post. Mit Bezug auf die Zwecke 1) und 2) des vorstehenden Punktes 3 werden Ihre Daten für die gesamte Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert, und nach dessen Beendigung geschieht dies - lediglich soweit es die entsprechend notwendigen Daten angeht - im Hinblick auf das Erlöschen der vertraglich eingegangenen Verpflichtungen und für die Vornahme aller etwaig gesetzlich vorgeschriebenen Schritte sowie für Schutzanforderungen auch vertraglicher Art, die mit dem Vertrag verbunden sind oder hieraus herrühren.

Mit Bezug auf Zweck 4 des vorstehenden Punktes 3 endet die Datenverarbeitung spätestens - also falls Sie Ihre Einwilligung nicht zuvor widerrufen - bei Beendigung des Vertragsverhältnisses. Mit Bezug auf die Zwecke 3, 5 und 6 des vorstehenden Punktes 3 kann die Datenverarbeitung bis zum Widerruf der Einwilligung andauern, jedoch keinesfalls mehr als zwei Jahre nach Beendigung des Vertragsverhältnisses oder nach Erneuerung der Einwilligung. Es sind keine automatisierten Entscheidungsprozesse vorgesehen, wobei die Möglichkeit der Profilierung (sofern Sie die entsprechende Einwilligung erklären) unangetastet bleibt - vgl. vorstehenden Punkt 3, Zweck 5); diese kann auch mithilfe des Abgleichs der personenbezogenen Daten erfolgen, die im Zusammenhang mit der Erbringung des Dienstes und der entsprechenden Nutzung mehrerer dem Nutzer zur Verfügung gestellter Funktionen erhoben wurden, und außerdem mit Anwendung anderer Identifikatoren (Berechtigungs nachweise, Ausweise etc.), die notwendig sind, um spezielle Handlungen oder bei Nutzung der angebotenen Funktionen häufig auftretende Verhaltensmuster mit bestimmten identifizierten oder identifizierbaren Rechtssubjekten zu verknüpfen (Pattern).

## **7. OFFENLEGUNG DER DATEN**

Die erhobenen oder verarbeiteten Daten dürfen gegenüber folgenden Rechtssubjekten offengelegt werden, und zwar ausschließlich zu den vorstehend angeführten Zwecken und zwar gegenüber:

- a) allen Rechtssubjekten, deren Berechtigung zum Zugang zu besagten Daten kraft normativer Rechtsakte anerkannt ist;
- b) Angestellten, Mitarbeitern, Lieferanten des Rechtsinhabers, und zwar im Rahmen ihrer jeweiligen Aufgaben und/oder vertraglichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Ausführung des Vertragsverhältnisses mit den betroffenen Personen; zu den Lieferanten des Rechtsinhabers gehören beispielsweise: andere der Gruppe angehörende Gesellschaften, die aufgrund von Vereinbarungen über gruppeninterne Dienstleistungen Tätigkeiten ausüben; Bank- und Kreditinstitute; Versicherungsunternehmen; Rechtsberater; Rechtsanwälte; Wirtschaftsprüfer und Steuerberater; Inkassogesellschaften; Gesellschaften, die Finanzrisiken ermitteln und auf dem Gebiet der Betrugsprävention tätig sind; ggfls. mit dem Ablesen der Zähler beauftragte Gesellschaften; mit dem Druck und dem Kuvertieren der Rechnungen befasste Gesellschaften; mit der Rechnungszustellung befasste Gesellschaften usw.
- c) Ämtern und Aufsichts- und Kontrollbehörden;
- d) (sollten die betroffenen Personen die Einwilligung zum Zweck 4) laut vorstehendem Punkt 3) abgegeben haben) gegenüber Gesellschaften, die zur Durchführung von persönlichen oder telefonischen Befragungen, Umfragen mit Fragebögen oder Online-Umfragen beauftragt wurden;
- e) sollten die betroffenen Personen die Einwilligung zum Zweck 6) laut vorstehendem Punkt 3 abgegeben haben gegenüber kontrollierenden, kontrollierten und verbundenen Gesellschaften, insbesondere gegenüber der Alperia GmbH, der Alperia Ecoplus GmbH, der Alperia Smart Mobility GmbH, der Alperia Fiber GmbH (also in Fällen, bei denen es sich nicht um gruppeninterne Kooperationen laut vorstehendem Punkt b) handelt) und gegenüber Gesellschaften, die Handelspartner sind.

## **8. ORT DER DATENVERARBEITUNG**

Die Durchführung der Datenverarbeitung erfolgt im Hoheitsgebiet der Europäischen Union. Es besteht keine Absicht zur Übermittlung der Daten an Länder außerhalb der Europäischen Union oder an internationale Organisationen.

## **9. RECHTE DER BETROFFENEN PERSON**

Wir erinnern Sie daran, dass die GDPR Ihnen die Ausübung der folgenden Rechte zuweist:

- a. das Recht auf Zugang zu den personenbezogenen Daten (Sie werden daher das Recht haben, unentgeltliche Informationen über die vom Rechtsinhaber gespeicherten personenbezogenen Daten und deren Verarbeitung zu erhalten sowie eine Kopie dieser in einer zugänglichen Form);
- b. das Recht auf Berichtigung der Daten (Der Rechtsinhaber wird auf Ihren Hinweis die Korrektur oder die Ergänzung Ihrer Daten vornehmen - nicht die der Bewertungselemente - die falsch oder ungenau sind, und auch solche, die nicht aktualisiert wurden);
- c. Widerruf der Einwilligung (Falls die Verarbeitung mit Ihrer Einwilligung erfolgt, können Sie Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, unbeschadet der Rechtmäßigkeit der Behandlung vor dem Widerruf);
- d. das Recht auf Löschung der Daten (Recht auf Vergessenwerden) z.B., wenn Daten nicht mehr in Bezug auf die Zwecke, für die Sie erhoben oder verarbeitet wurden, nötig sind; wenn sie illegal verarbeitet worden sind; wenn sie gelöscht werden müssen, um eine gesetzliche Verpflichtung zu erfüllen; wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben und es keine andere Rechtsgrundlage für die Verarbeitung gibt; wenn Sie sich der Datenverarbeitung widersetzen;
- e. das Recht auf Einschränkung der Datenverarbeitung (in bestimmten Fällen - bei der Anfechtung der Richtigkeit der Daten, in der erforderlichen Zeit für die Überprüfung; bei der Anfechtung der Rechtmäßigkeit der Behandlung mit dem Widerspruch gegen die Löschung; bei der Notwendigkeit der Nutzung für Ihre Verteidigungsrechte, während die Daten für Verarbeitungszwecke nicht mehr nützlich sind; bei Widerspruch gegen die Datenverarbeitung, während die erforderlichen Überprüfungen durchgeführt werden - werden die Daten so gespeichert, dass sie wiederhergestellt werden können. In der Zwischenzeit kann der Rechtsinhaber sie nicht konsultieren, wenn dies nicht in Bezug auf die Gültigkeit Ihres Einschränkungsantrags oder auf Anfechtungen steht);

- f. das Recht auf den ganzen oder teilweisen Widerspruch gegen die Datenverarbeitung aus berechtigten Gründen (unter bestimmten Umständen kann die betroffene Person der Verarbeitung ihrer Daten widersprechen; beispielsweise sieht die GDPR vor, dass die betroffene Person das Recht hat, bei der Verarbeitung personenbezogener Daten zu Direktmarketing-Zwecken jederzeit die Behandlung zu widersprechen, einschließlich dem Profiling, falls sie mit einem solchen Direktmarketing verbunden ist. Werden personenbezogene Daten zu Zwecken der wissenschaftlichen oder historischen Forschung oder zu statistischen Zwecken verarbeitet, so sind Sie berechtigt, sich der Datenverarbeitung zu widersetzen, es sei denn, diese ist für die Wahrnehmung einer im öffentlichen Interesse stehenden Aufgabe erforderlich;
- g. das Recht auf Datenübertragbarkeit (wenn die Behandlung auf Zustimmung oder auf einem Vertrag beruht und mit automatisierten Mitteln durchgeführt wird, erhalten Sie auf Ihren Antrag die personenbezogenen Daten über Sie. Die Daten werden in einem strukturierten Format übertragen und sind durch ein automatisches Gerät lesbar, Sie können diese an einen anderen Rechtsinhaber übertragen, ohne Behinderung durch den Rechtsinhaber der Datenverarbeitung, dem Sie sie zugänglich gemacht hat, und, falls technisch möglich, können Sie erhalten, dass diese Übertragung direkt von letzterem erfolgt);
- h. das Recht auf Einlegen einer Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde (Datenschutzbehörde).

Die Datenschutzbehörde kann unter den auf der Website der Behörde "[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)" angegebenen Kontaktdaten erreicht werden.

Die übrigen Rechte der betroffenen Person können durch Zusendung einer Anfrage an die E-Mail Adresse: [privacy@tugg.eu](mailto:privacy@tugg.eu) oder an die oben genannten Kontakte des Rechtsinhabers der Datenverarbeitung ausgeübt werden.

\*\*\*

Die aktualisierte Fassung dieses Informationsschreibens ist jeweils auf der Website [www.tugg.eu](http://www.tugg.eu), unter "**Privacy**" (im Footer der Homepage unten) abrufbar.

\*\*\*

Aktualisierung Dezember 2019