



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Datum des Dokuments: 29.05.2018
Zuletzt aktualisiert am: 23.04.2020

MITTEILUNG

CD-18e29-CWaPE-0047

VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN DURCH DIE CWaPE IM RAHMEN VON AKTIVITÄTEN DES REGIONALEN MEDIATIONSDIENSTES FÜR ENERGIE

Inhaltsverzeichnis

1.	GESETZLICHE GRUNDLAGE UND ZWECKE DER VERARBEITUNG.....	3
2.	VERARBEITETE PERSONENBEZOGENE DATEN.....	3
3.	VERARBEITUNG UND ÜBERTRAGUNG	4
4.	DAUER DER AUFBEWAHRUNG	5
5.	COOKIES-RICHTLINIE	5
5.1.	<i>Allgemeines</i>	5
5.2.	<i>Typ der verwendeten Cookies</i>	6
5.3.	<i>Cookies deaktivieren</i>	6

Die folgenden Informationen betreffen die Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch die CWaPE im spezifischen Rahmen von Aktivitäten des Regionalen Mediationsdienstes für Energie, welche in die CWaPE integriert ist.

Die allgemeineren Informationen im Bereich der Verarbeitung personenbezogener Daten für alle Aktivitäten und Aufgaben der CWaPE sind auf der Startseite der Internetseite der CWaPE zugänglich (<https://www.cwape.be/>).

1. GESETZLICHE GRUNDLAGE UND ZWECKE DER VERARBEITUNG

Das Dekret vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarktes sieht in Artikel 48, § 1 Folgendes vor: *„Die CWaPE organisiert im Rahmen der Leitung von Verbraucherdiensten und juristischer Dienste einen regionalen Mediationsdienst. Dieser ist für die Prüfung und Bearbeitung von Fragen und Beschwerden zur Funktion des regionalen Gas- und Strommarktes oder zu Aktivitäten eines Lieferanten oder Netzbetreibers, eines privaten Netzbetreibers oder eines Betreibers eines geschlossenen professionellen Netzes zuständig – sofern diese Anfrage oder diese Beschwerde unter die regionale Zuständigkeit fällt.“*

Der Mediationsdienst ist dadurch dazu verpflichtet, personenbezogene Daten im Rahmen seiner Aufgaben und gemäß seiner gesetzlichen Verpflichtungen zu verarbeiten.

Diese Bestimmung des Dekrets wird durch den Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie umgesetzt.

2. VERARBEITETE PERSONENBEZOGENE DATEN

Die folgenden personenbezogenen Daten sind im oben genannten gesetzlichen Rahmen Gegenstand einer Verarbeitung:

Bezüglich der Bearbeitung von Beschwerden:

- Nachname, Vorname, Postadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer der sich beschwerenden natürlichen Person;
- gegebenenfalls: Nachname, Vorname, E-Mail-Adresse und Telefonnummer der natürlichen Person, die die sich beschwerende juristische Person vertritt;
- gegebenenfalls: Nachname, Vorname, Postadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer der gegnerischen Partei (natürliche Person);
- gegebenenfalls: Nachname, Vorname, E-Mail-Adresse und Telefonnummer der natürlichen Person, die die gegnerische Partei vertritt, wenn es sich dabei um eine juristische Person handelt;
- Bezeichnung des/der Strom- und/oder Gaslieferanten und Kundennummer bei diesen;
- EAN-Code der Strom- und/oder Gaszähler;
- Tatsachen, die die Beschwerde begründen;
- gegebenenfalls: Historie des Strom- und/oder Gasverbrauchs und Historie der Abrechnung beim/bei den Lieferanten;

- gegebenenfalls: Status als geschützter Kunde im Sinne des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarktes oder des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes;
- wenn der sich Beschwerende in die Datenbank der CWaPE als Erzeuger von Ökostrom aufgenommen wurde und seine Beschwerde diese Aktivität betrifft: Historie der Erzeugung, Nummer des Wertschriftenkontos in der Datenbank der CWaPE und Nummer der Anlage.

Für die Bearbeitung von Fragen:

- Nachname, Vorname, Postadresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer des Fragestellers (natürliche Person);
- gegebenenfalls: Nachname, Vorname, E-Mail-Adresse und Telefonnummer der natürlichen Person, die die fragende juristische Person vertritt;
- im Falle, dass die Frage eine oder mehrere Dritte einschließt: Name, Vorname, Postadresse und E-Mail-Adresse dieser Dritten oder Name, Vorname und E-Mail-Adresse der natürlichen Person(en), die diese(n) Dritten vertritt/vertreten;
- Tatsachen, die die Frage begründen;
- gegebenenfalls: Historie des Strom- und/oder Gasverbrauchs und Historie der Abrechnung beim/bei den Lieferanten;
- gegebenenfalls: Status als geschützter Kunde im Sinne des Dekrets vom 12. April 2001 bezüglich der Organisation des regionalen Strommarktes oder des Dekrets vom 19. Dezember 2002 bezüglich der Organisation des regionalen Gasmarktes;
- wenn der Fragesteller in die Datenbank der CWaPE als Erzeuger von Ökostrom aufgenommen wurde und seine Beschwerde diese Aktivität betrifft: Historie der Erzeugung, Nummer des Depotkontos in der Datenbank der CWaPE und Nummer der Anlage.

Die oben erwähnten Daten können entweder direkt bei den betreffenden Personen (oder deren Vertreter) oder über den Föderalen Mediationsdienst für Energie („SME“) gesammelt werden, welcher für die Bearbeitung von Beschwerden mit föderaler Zuständigkeit verantwortlich ist. Zur Einhaltung der Gesetzgebung zur Organisation und Verteilung der Zuständigkeiten im Energiebereich zwischen der Ebene der föderalen und der Ebene der regionalen Regierung arbeiten die beiden Dienste gemäß den Modalitäten, die auf dieser Internet-Seite der CWaPE klar dargelegt sind, zusammen: <https://www.cwape.be/?dir=5.1.01>

3. VERARBEITUNG UND ÜBERTRAGUNG

Die folgenden Verarbeitungsvorgänge werden durch die CWaPE durchgeführt:

- Sammlung bei den betreffenden Personen;
- Eintragung in der Datenbank des Regionalen Mediationsdienstes für Energie;
- Verwendung innerhalb des strikten Handlungsrahmens, der durch den Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie vorgesehen ist;
- Anpassung oder Abänderung;
- Aufbewahrung;

- Übermittlung an den betreffenden Verteilnetzbetreiber und/oder an den/die betreffenden Energielieferanten innerhalb des strikten Handlungsrahmens, der durch den Erlass der wallonischen Regierung vom 8. Januar 2009 bezüglich des Regionalen Mediationsdienstes für Energie vorgesehen ist. In diesem Zusammenhang handeln die CWaPE, die Verteilnetzbetreiber und die Lieferanten jeweils als Verantwortliche für die Verarbeitung, da sie nicht gemeinsam die Zwecke und Mittel der Verarbeitung bestimmen. Die personenbezogenen Daten werden von jeder Einheit so verarbeitet, dass eine angemessene Sicherheit garantiert wird. Dazu zählt auch der Schutz gegen unbefugte oder unzulässige Verarbeitung sowie gegen Verlust, Zerstörung oder unbeabsichtigte Schäden mit Hilfe von geeigneten technischen oder organisatorischen Maßnahmen.
- Übertragung von Daten an den Föderalen Mediationsdienst für Energie, wenn die Beschwerde eine föderale Zuständigkeit betrifft. In diesem Zusammenhang handeln die CWaPE und der SME jeweils als Verantwortliche für die Verarbeitung, da sie nicht gemeinsam die Zwecke und Mittel der Verarbeitung bestimmen. Die personenbezogenen Daten werden von jeder Einheit so verarbeitet, dass eine angemessene Sicherheit garantiert wird. Dazu zählt auch der Schutz gegen unbefugte oder unzulässige Verarbeitung sowie gegen Verlust, Zerstörung oder unbeabsichtigte Schäden mit Hilfe von geeigneten technischen oder organisatorischen Maßnahmen.
- Nutzung zu statistischen Zwecken, vor allem im Rahmen der Verpflichtung zur Erstellung eines spezifischen Jahresberichts durch die CWaPE, wie dies in Artikel 48, § des Dekrets vom 12. April 2001 festgelegt ist. In diesem Zusammenhang werden die personenbezogenen Daten anonymisiert;
- Nutzung von Daten im Rahmen der Durchführung einer Zufriedenheitsumfrage.

4. DAUER DER AUFBEWAHRUNG

Die durch den regionalen Mediationsdienst für Energie verarbeiteten persönlichen Daten werden für fünf Jahre ab dem Jahr, das auf die Schließung der Akte (Akte bei Mediation, Frage, Akte bei Schlichtung, Akte bei Entschädigung) folgt, aufbewahrt.

5. COOKIES-RICHTLINIE

5.1. Allgemeines

Die CWaPE verwendet Cookies, um die auf unserer Webseite angebotenen Dienste und Funktionen anzubieten und um die Erfahrung unserer Benutzer zu verbessern. Bei Cookies handelt es sich um Daten, die heruntergeladen oder auf Ihrem Computer oder auf einem anderen Gerät gespeichert werden, wenn Sie eine unserer Webseiten besuchen und sich darauf bewegen. Sie enthalten Informationen, die mit Ihrem Browser und den Webseiten, auf welchen Sie surfen, verknüpft sind. Bestimmte Cookies löschen sich selbst, wenn Sie die Seite verlassen, andere bleiben solange auf Ihrem Computer, bis Sie sie löschen.

Wir verwenden Cookies, um es uns zu ermöglichen, besser zu verstehen, wie die Seite genutzt wird. Wenn Sie die Benutzung dieser Seite fortsetzen, stimmen Sie dem zu.

Wir weisen Sie darauf hin, dass es sich bei Cookies nicht um aktive Programme handelt, daher sind sie nicht gefährlich für Ihren Computer. Sie werden zudem auch nicht immer zu kommerziellen Zwecken eingesetzt. Manche dienen dazu, die Navigation zu erleichtern: Welche Internetseite werden besucht? Wie viele? Wie sieht der Weg dorthin aus? Wie lange bleibt der Besucher auf der Webseite? Auf Grundlage dieser Ergebnisse kann die Webseite je nach Interessensschwerpunkten und Bedürfnissen des Besuchers abgeändert werden.

Durch das Klicken auf „*Cookies annehmen*“ teilen Sie Ihre Zustimmung zur Verfolgung der Navigation auf unserer Internetseite und zum Einsatz von Cookies mit. Wenn Sie unsere Webseite besuchen, verstehen und akzeptieren Sie die Art und Weise, wie wir personenbezogene Daten gemäß unserer Datenschutzrichtlinie verarbeiten. Sie können die Cookies jederzeit deaktivieren.

Auf unserer Internetseite werden Cookies zu folgenden Zwecken eingesetzt:

- Um es uns zu ermöglichen, den Benutzer, der sich auf unserer Seite bewegt, im Nachhinein zu bestimmen;
- Um zu erfahren, mit welchen Geräten (Tablet, Smartphone, Computer) sich die Benutzer auf der Webseite bewegen;
- Um die statistischen Daten zum Besuch der Seite (d. h. die erfolgte Nutzung der Seite durch die Benutzer und zur Verbesserung der Dienste der Seite) zu verfolgen und um uns dabei zu helfen, die Effizienz unseres interaktiven Online-Inhalts, seiner Eigenschaften und sonstiger Kommunikation zu messen und zu untersuchen.

5.2. Typ der verwendeten Cookies

Wir verwenden **analytische Cookies**. Diese können als Werkzeuge definiert werden, die Informationen über das Verhalten der Besucher der Internetseite und die Leistungen derselben sammeln. Die Internetseite kann auf Grundlage der Ergebnisse verbessert werden und die Besucher erhalten eine bessere Benutzererfahrung.

Es handelt sich um eine kleine Textdatei, die auf dem Endgerät des Benutzers gespeichert wird (manchmal in seinem Browser im Falle von internen Cookies). Diese Datei umfasst Daten wie etwa das Datum des Besuchs, die Anzahl der Besuche, Herkunft der Besuche etc.

5.3. Cookies deaktivieren

Sie können Cookies über die Einstellungen Ihres Browsers auch jederzeit ablehnen oder blockieren und Sie können bereits auf Ihrem Computer installierte Cookies jederzeit löschen.

Wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass, falls Sie unsere Cookies löschen oder deaktivieren, es zu Unterbrechungen oder Problemen beim Zugriff auf die Seite kommen kann.

Konfiguration Ihres Browsers:

Firefox:

1. Öffnen Sie Firefox
2. Drücken Sie „Alt“
3. Im Menü oben auf der Seite klicken Sie auf „Tools“ und dann auf „Optionen“
4. Wählen Sie die Registerkarte „Datenschutz“ aus
5. Im Dropdown-Menü rechts von „Regeln für die Speicherung“ klicken Sie auf „Personalisierte Einstellungen für den Verlauf nutzen“
6. Etwas weiter unten entfernen Sie das Häkchen bei „Cookies annehmen“
7. Speichern Sie Ihre Einstellungen durch Klicken auf „OK“

Internet Explorer:

1. Öffnen Sie den Internet Explorer
2. Im Menü „Tools“ wählen Sie „Internetoptionen“ aus
3. Klicken Sie auf die Registerkarte „Datenschutz“
4. Klicken Sie auf „Erweitert“ und entfernen Sie das Häkchen bei „Annehmen“
5. Speichern Sie Ihre Einstellungen durch Klicken auf „OK“

Google Chrome:

1. Öffnen Sie Google Chrome
2. Klicken Sie auf das Werkzeug-Symbol in der Menüleiste
3. Wählen Sie „Optionen“ aus
4. Klicken Sie auf die Registerkarte „Erweiterte Optionen“
5. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Cookies-Einstellungen“ „Alle Cookies blockieren“ aus

Safari:

1. Öffnen Sie Safari
2. In der Menüleiste oben klicken Sie auf „Safari“ und dann auf „Einstellungen“
3. Klicken Sie auf das Symbol „Sicherheit“
4. Neben „Cookies annehmen“ wählen Sie „Niemals“ aus
5. Wenn Sie die Cookies, die bereits auf Ihrem Computer gespeichert wurden, sehen möchten, klicken sie auf „Cookies anzeigen“

* *
*