

Gesprächsprotokoll für Installateure enviaM Hauswärme Wärmepumpe



(per E-Mail an hauswaerme@enviam.de)

Installateur *	
Datum *	

1 Kunde / Objekt

☐ Frau ☐ Herr

Name *	Vorname *
Straße, Nr. *	PLZ, Ort/OT *
Telefon *	E-Mail-Adresse *

2 Objektanschrift (falls abweichend)

Straße, Nr.	PLZ, Ort/OT

3 Eigentümer/in

Sind Sie Eigentümer/in des Objektes? *

☐ Ja ☐ Nein

(Hinweis: Falls Nein, können wir kein Angebot unterbreiten.)

Sind Sie im Grundbuch eingetragen? *

☐ Ja ☐ Nein

(Hinweis: Falls Nein, können wir kein Angebot unterbreiten.)

Bitte geben Sie ggf. eine weitere Person an, die (neben Ihnen) im Grundbuch eingetragen ist.

(Hinweis: Wir stellen das Angebot auf alle angegebenen Personen aus. Wenn es zum Vertrag kommt, läuft dieser grundsätzlich auf alle im Grundbuch eingetragenen Eigentümer.)

Name	Vorname

4 Wärmepumpenzähler

Benötigter Zähler für Wärmepumpe bereits vorhanden? *

☐ Ja ☐ Nein

Zählernummer *	Jahresverbrauch in kWh *
derzeitiger Lieferant *	mögliches Vertragsende *

04/2026

Gesprächsprotokoll für Installateure enviaM Hauswärme Wärmepumpe



(per E-Mail an hauswaerme@enviam.de)

5 Gebäude

Art des Gebäudes * ☐ Neubau ☐ Bestand Baujahr
☐ Ein-/ Zweifamilienhaus
☐ bewohnt ☐ unbewohnt
Sonstiges:
zu beheizende Fläche * Wohnfläche (m²) Nutzfläche nach GEG (m²)
Heizlast des Gebäudes * ☐ berechnet ☐ überschlägig kW

6 Angaben zur Raumheizung/ Bestand

Heizungsanlage * Typ Baujahr
Leistung in kW
Abgaseverlust (%)
Energieträger * ☐ Erdgas ☐ Flüssiggas ☐ Öl ☐ Strom
☐ Festbrennstoff ☐ Fernwärme Andere
Systemtemperatur Flächenheizung * Vorlauf (C°) Rücklauf (C°)
Systemtemperatur der stat. Heizung * Vorlauf (C°) Rücklauf (C°)
Prozentualer Anteil der Flächenheizung * %
Weiterer Wärmeerzeuger * (Kamin, Festbrennstoffkessel) (kW)
Anzahl Heizkreise * direkt geregelt Festwert

7 Daten Versorgungsnetz

zuständiger Versorgungsnetz-Betreiber (VNB, früher EVU) *
Sperrzeiten (h) *

8 Speicher

zukünftige Einbindung/ Verteilung über * ☐ monovalenter Trinkwasserspeicher Volumen (l)
☐ bivalenter Trinkwasserspeicher NL-Zahl
☐ Puffer-Speicher Volumen (l) (HZ)
☐ Kombispeicher Volumen (l) (WW)
☐ Multi-Funktionsspeicher
☐ Trinkwasserstation
vorhandener Speicher (Typ)

04/2026

Gesprächsprotokoll für Installateure enviaM Hauswärme Wärmepumpe



(per E-Mail an hauswaerme@enviam.de)

9 Warmwasserbereitung

Warmwasserbereitung *

Zirkulation * ☐ ja ☐ nein

Warmwasserbedarf * Anzahl WE a Personen Liter pro Pers./Tag
(Standard 25l; Komfort 37,5l; Luxus 50l)
 (C°) Warmwasser-Solltemperatur

Art der Warmwasserladung * ☐ parallel ☐ Vorrang
hinter hydraulischer Weiche

10 Produktauswahl Wärmepumpe

Wärmequelle * ☐ Luft

Hersteller * Typ

Leistung *

Länge der Verbindungsleitung innen/ außen (m) *

- Betriebsweise** * ☐ monovalente Betriebsweise Die Wärmepumpe ist der alleinige Wärmeerzeuger für die Heizung und Warmwasserbereitung.
- ☐ monoenergetische Betriebsweise Die Wärmeversorgung wird über zwei Wärmeerzeuger realisiert, die mit demselben Energieträger versorgt werden.
- ☐ bivalente parallele Betriebsweise Neben der Wärmepumpe ist ein zweiter Wärmeerzeuger mit einem anderen Energieträger als der Wärmepumpe zur Deckung des Wärmebedarfs installiert.
- ☐ bivalente alternative Betriebsweise Neben der Wärmepumpe ist ein zweiter Wärmeerzeuger mit einem anderen Energieträger als der Wärmepumpe zur Deckung des Wärmebedarfs installiert. Dabei arbeitet die Wärmepumpe nur bis zum so genannten Bivalenzpunkt (z.B. 0°C Außentemperatur).

Bei bivalenter Betriebsweise:

☐ Solar ☐ Gas andere

☐ Öl ☐ Pellet

Leistung 2. Wärmeerzeuger (kW)

Kühlfunktion * ☐ keine ☐ passiv ☐ aktiv

11 Sonstiges/ Bemerkungen

04/2026

Gesprächsprotokoll für Installateure enviaM Hauswärme Wärmepumpe



(per E-Mail an hauswaerme@enviam.de)

Sie sind berechtigt, Ihre vorstehenden Einwilligungen jederzeit gegenüber der envia Mitteldeutschen Energie AG (Chemnitztalstraße 13, 09114 Chemnitz, Telefon: 0800 204 0506, E-Mail: enviam.de/Anfrage) zu widerrufen. Dies kann formlos erfolgen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

Hinweis

Das Gesprächsprotokoll dient lediglich der IST-Zustandsaufnahme des Objektes inkl. aller beschriebenen Teilobjekte zur Wärmeerzeugungs- und Verteilungsanlage sowie dem energetischen Zustand des Objektes. Bei der Datenaufnahme handelt es sich nicht um eine Energieberatung bzw. Handlungsempfehlung. enviaM übernimmt keine Garantie für das Eintreten von Verbrauchs- oder Kosteneinsparungen im Zusammenhang mit dem Austausch der Wärmeerzeugungsanlage.

enviaM oder von enviaM beauftragte Unternehmen sind nicht für den Zustand oder die Funktionalität der Trinkwasserversorgungseinrichtung innerhalb meines Objektes verantwortlich. Das Merkblatt zum Umgang mit Trinkwasseranlagen wurde mir ausgehändigt.

☐ Ich habe/Wir haben Interesse an einem Vertragsangebot für eine Wärmedienstleistung von enviaM.

Datenschutz

Die Datenschutzinformation von enviaM wurde ausgehändigt.

Datum  Unterschrift Kunde

Datum  Unterschrift Installateur

1 Allgemeines

Wir, die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), nehmen den Schutz Ihrer personenbezogenen Daten sehr ernst. Personenbezogene Daten sind sämtliche Informationen, die einer bestimmten natürlichen Person zuordenbar sind. Das sind insbesondere Vertragsdaten (z. B. Anrede, Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdatum), Angaben zum Netzanschluss und zur Messeinrichtung (z. B. Zählertyp, Zählernummer, Erzeugungsanlage aus erneuerbaren Energien), Abrechnungsdaten (z. B. Verbrauchs- und Einspeisedaten, Abschlagsbeträge, Bankdaten), Informationen über die finanzielle Situation (z. B. Bonitätsdaten), Werbe- und Vertriebsdaten (z. B. Marketing-ID, Nutzungsdaten von unseren Internetseiten, Erkenntnisse aus Kundendatenanalysen). Sofern moderne oder intelligente Messtechnik und elektronische Verbrauchsanalysesysteme installiert sind, gehören auch viertelstündliche, tägliche, wöchentliche und monatliche Energieverbrauchswerte sowie Informationen über Ihre Wohnverhältnisse, Ihre Haushaltsgeräte (z. B. Kühlschrank, TV, Waschmaschine) und deren Energieverbrauchswerte dazu. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten im Einklang mit den jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen zu den nachfolgend aufgeführten Zwecken. Dabei setzen wir gegebenenfalls KI-gestützte Systeme ausschließlich unterstützend zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der genannten Zwecke ein.

2 Verantwortliche Stelle

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist die envia Mitteldeutsche Energie AG, Chemnitztalstraße 13, 09114 Chemnitz, T 0800 2 040506, I www.enviaM.de/anfrage.

3 Zwecke der Verarbeitung und Empfänger

3.1 Vertragsabwicklung (einschließlich Vertragsbeendigung, z. B. Kündigung oder Widerruf)

Wir und von uns beauftragte Dienstleister (z. B. Druckdienstleister, Versanddienstleister, Callcenter) verarbeiten personenbezogene Daten zur Vertragserfüllung oder für vorvertragliche Maßnahmen, die wir aufgrund einer Anfrage von Ihnen durchführen. Dies umfasst u. a. die Unterbreitung von Angeboten, die Prognose, Beschaffung und Lieferung von elektrischer Energie, Erdgas und Wärme, die Abrechnung von Energielieferungen und Dienstleistungen, die Bereitstellung von elektronischen Datendiensten und Software (z. B. Internetportale, Web- und Cloudservices, Mobile- und Web-Apps), den Versand von Rechnungen sowie die Kommunikation mit Ihnen. Zudem verarbeiten wir und von uns beauftragte Dienstleister personenbezogene Daten zum Zweck des ordnungsgemäßen Betriebs der IT- und TK-Einrichtungen und der Systemsteuerung (Fehlerbehebung, Qualitätssicherung sowie Verbesserung und Weiterentwicklung der internen Prozesse und IT-Systeme). Dienstleister, denen wir die Daten hierzu zur Verfügung stellen, werden von uns als Auftragsverarbeiter nach den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen vertraglich gebunden.

Haben Sie uns mit einem Service zur elektronischen Verbrauchsanalyse (z. B. iONA) beauftragt, erfassen wir elektronisch Ihren Echtzeit-Energieverbrauch. Dafür ermitteln und analysieren wir die Energieverbrauchswerte Ihrer Haushaltsgeräte unter Berücksichtigung weiterer Daten (bspw. Informationen zu Ihren Haushaltsgeräten) – ggf. mit arithmetischen Verfahren. Sofern wir nicht selbst mit der Messdienstleistung beauftragt sind, erheben wir die Verbrauchsdaten bei dem Messdienstleister.

Zur Erfüllung des Vertrages, d. h. zum Zwecke der Verbrauchsermittlung, der Abrechnung, der Zahlungsabwicklung, der Versendung von Schreiben, der Anschriftenrecherche, dem Versand von Hardware oder für Installations- und Beratungsleistungen, übermitteln wir personenbezogene Daten auch an Dritte (z. B. Messstellen- und Netzbetreiber, Post- und Paketdienste, Inkassodienstleister, Adressermittler, ausgewählte Fachbetriebe und Handwerker).

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Bereitstellung personenbezogener Daten sind die Vertragserfüllung und Vertragsdurchführung sowie Interessenabwägungen. Unser berechtigtes Interesse in Bezug auf die Anschriftenrecherche liegt in der Ermittlung der korrekten Anschriften unserer Vertragspartner. Ohne Kenntnis der personenbezogenen Daten können wir den Vertrag nicht abschließen und nicht abwickeln.

Im Rahmen unserer Kommunikation mit Ihnen verarbeiten wir Ihre Anrede. Es handelt sich technisch bedingt um ein Pflichtfeld. Sie haben die Wahl zwischen "Frau", "Herr" oder "keine Angabe" und müssen sich somit keinem Geschlecht zuordnen. Unser berechtigtes Interesse an der Verarbeitung der Anrede besteht in einer höflichen Kundenansprache.

Unser berechtigtes Interesse Angaben zur Erzeugungsanlage aus erneuerbaren Energien, Energieverbrauchswerte sowie Informationen über Ihre Wohnverhältnisse und Ihre Haushaltsgeräte (sofern vorhanden) für die Prognose und Beschaffung zu nutzen, liegt in der Optimierung der Prognosemodelle, um die Effizienz unserer Beschaffung zu steigern, zur Netzstabilität beizutragen und die Integration erneuerbarer Energien zu fördern.

3.2 Bonitätsprüfung

Für den Abschluss und die Abwicklung eines Vertrages holen wir ggf. eine Bonitätsauskunft über Sie ein. Bei Übermittlung bestimmter negativer Merkmale können wir auf der Basis einer automatisierten Entscheidungsfindung ein Vertragsverhältnis mit Ihnen ablehnen. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung und Übermittlung der personenbezogenen Daten sind die Vertragserfüllung und -durchführung sowie eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse liegt in der Bewertung der Bonität und Reduzierung des Risikos von Zahlungsausfällen. Rechtsgrundlage für die automatisierte Entscheidung ist die Erforderlichkeit für den Vertragsabschluss.

Zum Zwecke der Bonitätsauskunft übermitteln wir vor Vertragsabschluss personenbezogene Daten (Ihren Namen, Ihre Anschrift und Ihr Geburtsdatum) an die SCHUFA Holding AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden oder an die Creditreform Boniversum GmbH, Hammfelddamm 13, 41460 Neuss. Die Übermittlung wird nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlich ist und Ihre Interessen oder Grundrechte und -freiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, nicht überwiegen.

Der Datenaustausch mit der SCHUFA dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die SCHUFA verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie auch zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um ihren Vertragspartnern im Europäischen Wirtschaftsraum und in der Schweiz sowie ggf. weiteren Drittländern (sofern zu diesen ein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission besteht) Informationen u. a. zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Nähere Informationen zur Tätigkeit der SCHUFA können online unter www.schufa.de/datenschutz eingesehen werden.

3.3 Durchführung des Messstellenbetriebs

Sofern Sie uns als Messdienstleister beauftragt haben, ermitteln wir regelmäßig Ihre Energieverbrauchsdaten und verarbeiten diese zur Abwicklung energiewirtschaftlicher Prozesse. Dafür übermitteln wir Daten auch an Dritte, z. B. Messdaten an Ihren Energielieferanten, der damit die gelieferte Energie abrechnen kann. Dies dient u. a. auch der Umsetzung variabler Tarife einschließlich der Verarbeitung von Preis- und Tarifsignalen für Verbrauchseinrichtungen und Speichereinrichtungen. Sofern Sie selbst Energie erzeugen und in das Versorgungsnetz einspeisen, übermitteln wir für die Vermarktung der erzeugten Energie die Messdaten an den Abnehmer bzw. Ankäufer; im Falle der Erzeugung elektrischen Stroms aus erneuerbaren Energien (z. B. Photovoltaikanlage, Windkraftanlage) werden die Messdaten an Ihren Direktvermarktungsunternehmer übermittelt. Zudem werden von uns Messdaten auch an Netzbetreiber, Bilanzkreiskoordinatoren und Bilanzkreisverantwortliche übermittelt. Dies dient den Netzbetreibern u. a. dazu, die Energieversorgungsnetze für die Lieferung von Energie bereitzustellen und die Nutzung des Netzes gegenüber den jeweiligen Nutzern, insbesondere Ihren Lieferanten, abzurechnen. An Bilanzkreiskoordinatoren und Bilanzkreisverantwortliche werden die Messdaten übermittelt, um gelieferte Energiemengen über Bilanzkreise zu bilanzieren, den Bilanzkreisausgleich vorzunehmen und damit Energielieferungen zwischen Netzbetreibern, Erzeugern, Lieferanten und Energieverbrauchern entsprechend den energiewirtschaftlichen Prozessen abzuwickeln. Die Übermittlung dieser Daten dient außerdem der Steuerung von steuerbaren Verbrauchseinrichtungen (z. B. Elektrospeicherheizungen), der Ermittlung des Netzzustands in begründeten Fällen sowie dem Aufklären und Unterbinden der rechtswidrigen Inanspruchnahme von Messsystemen und Messdiensten.

Rechtsgrundlage ist die gesetzliche Verpflichtung nach dem Messstellenbetriebsgesetz, als Messstellenbetreiber den Messstellenbetrieb durchzuführen und die Messstellenverträge gemäß den gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. Dazu gehören die ordnungsgemäße Erhebung von Messwerten sowie die form- und fristgerechte Datenübertragung.

3.4 Weitere Verarbeitung aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen

Als Versorgungsunternehmen unterliegen wir unter anderem in Bezug auf die Grund- und Ersatzversorgung gesetzlichen Verpflichtungen, die eine Verarbeitung Ihrer Daten zur Erfüllung der gesetzlichen Pflichten erforderlich machen. Ferner unterliegen wir bestimmten Melde- und Auskunftspflichten aufgrund gesetzlicher Vorgaben, für die wir Ihre Daten verarbeiten.

Soweit wir Ihre Daten im Rahmen eines Grund- oder Ersatzversorgungsverhältnisses verarbeiten, erfolgt dies für Zwecke der Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung sowie in Bezug auf die Grund- oder Ersatzversorgung entsprechend den Darstellungen unter Ziffern 3.1, 3.5, 3.6 und 3.7. Ferner unterliegen wir den gesetzlichen Anforderungen insbesondere dem Energiewirtschaftsgesetz, Messstellenbetriebsgesetz und Geschäftsprozessbeschreibungen der Bundesnetzagentur.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre Daten auf Grundlage von gesetzlichen Verpflichtungen zur Beantwortung behördlicher Anfragen (z. B. durch Finanzbehörden, Strafverfolgungsbehörden, Bundesnetzagentur), Anfragen von Netz- und Messstellenbetreibern sowie Energielieferanten aufgrund rechtlicher Verpflichtungen, zur Erfüllung Ihrer Betroffenenrechte (vgl. Abschnitt 6) und im Rahmen weiterer gesetzlicher Verhältnisse (z. B. bei Einspeiseverhältnissen).

3.5 Werbung und Datenanalysen (Profiling)

Wir nutzen personenbezogene Daten, um Ihnen Informationen über Energieprodukte, energienahe Leistungen und Services der enviaM-Gruppe aus den Bereichen Energieerzeugung, -belieferung und -lösungen (z. B. Photovoltaik, Stromlieferung, Heizung und Elektromobilität) ebenso wie zu Telekommunikation, sonstigen energienahen Leistungen oder Services (z. B. Energieberatung) und zu Marktforschungszwecken (z. B. Befragungen zur Servicequalität) sowie Informationen über Veranstaltungen, Wettbewerbe, Gewinnspiele und andere Aktionen mit Bezug zur enviaM-Gruppe zukommen zu lassen. Darüber hinaus informieren wir Sie auch über Produkte und Leistungen unserer Kooperationspartner. Unternehmen der enviaM-Gruppe sind die enviaM und die Gesellschaften, an denen enviaM die Mehrheitsanteile hält (MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH, Mitteldeutsche Netzgesellschaft Strom mbH, Mitteldeutsche Netzgesellschaft Gas mbH, EVIP GmbH, envia Service GmbH, envia TEL GmbH, envia THERM GmbH, A/V/E GmbH, bildungszentrum energie GmbH).

Uns ist eine kundenindividuelle und gezielte Ansprache mit maßgeschneiderten Angeboten wichtig. Dazu ergänzen wir personenbezogene Daten um erworbene oder öffentlich zugängliche Kontaktdaten, Marketingdaten, Daten, die uns von anderen Unternehmen der enviaM-Gruppe, von Messdienstleistern oder Netzbetreibern übermittelt wurden, sowie soziodemographische Daten. Soweit gesetzlich zulässig, geben wir personenbezogene Daten an Unternehmen im E.ON-Konzern weiter. Die daraus gewonnenen Informationen nutzen wir für die kundenindividuelle Ansprache, für Datenanalysen und zur Profilbildung (z. B. Nutzer- und Kundenprofile). Eine solche Verwendung erfolgt nur, soweit dies mit dem Zweck, zu dem die Daten erhoben wurden, vereinbar ist. Zudem nutzen wir öffentlich zugängliche Geodaten (z. B. Dachflächeninformationen des Landesamtes für Geobasisinformation Sachsen) in Kombination mit Ihren personenbezogenen Daten (z. B. Anrede, Name, Adresse, Jahresverbrauch), um das Potenzial für Photovoltaik-Anlagen an Ihrer Adresse zu berechnen und Ihnen ein individuelles Angebot zu erstellen.

Um Erkenntnisse über gekaufte Produkte und Services zu erlangen und zum Zweck der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte führen wir außerdem Datenanalysen in pseudonymisierter Form durch. Pseudonymisiert bedeutet, dass Ihnen Ihre personenbezogenen Daten nur unter Hinzuziehung zusätzlicher Informationen zugeordnet werden können. Diese zusätzlichen Informationen werden gesondert bei enviaM aufbewahrt und unterliegen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die gewährleisten, dass Dritte diese Zuordnung nicht vornehmen können.

Rechtsgrundlage für die vorgenannte Verarbeitung ist das berechtigte Interesse der enviaM, Ihnen maßgeschneiderte Produkte anzubieten sowie Services und Produkte zu verbessern. Die Verarbeitung erfolgt, soweit dies zur Wahrung dieser berechtigten Interessen erforderlich ist und Ihre Interessen oder Grundrechte und -freiheiten, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, nicht überwiegen.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Interessen an bestimmten Produkten und Dienstleistungen ausdrücklich anzugeben (z. B. über ein Formular). Zudem ermittelt enviaM persönliche Interessen, indem mit Hilfe von Cookies Informationen über Besuche auf Webseiten von enviaM („Nutzungsdaten“) in einem persönlichen Profil gespeichert werden. Das Profil kann darüber hinaus Angaben enthalten, die auf Webseiten von enviaM selbst bereitgestellt wurden oder in enviaM-Systemen hinterlegt sind, sowie weitere öffentlich zugängliche Informationen. In diesem Profil werden außerdem Informationen darüber gespeichert, ob und wann Marketing-E-Mails von enviaM geöffnet wurden und welche Links angeklickt wurden. Diese Informationen werden durch in werblichen E-Mails enthaltene Tracking-Funktionen erhoben. Rechtsgrundlage für das Profiling und Tracking ist Ihre Einwilligung.

Auf einem anderen als dem Postweg werden wir Sie werblich nur ansprechen, wenn Sie hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtsgrundlage berufen können. Sofern wir Ihre E-Mail-Adresse bei Vertragsabschluss erhalten haben, nutzen wir diese ohne Ihre Einwilligung nur zur Werbung für unsere Produkte oder Dienstleistungen, die den von Ihnen bei uns gekauften Produkten oder bezogenen Dienstleistungen ähnlich sind. Die von uns mittels einer Messeinrichtung oder eines Messsystems erhobenen Messdaten werden wir nur anonymisiert zu Analyse Zwecken und zur Bildung anonymen Profile verwenden oder Dritten anonym für Analyse Zwecke zur Verfügung stellen. Hierzu wird jeglicher Bezug zu Ihrer Person entfernt. Rechtsgrundlage dafür ist unser berechtigtes Interesse in der anonymen Auswertung von Verbrauchsdaten zur Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte. Im Übrigen verarbeiten und nutzen wir personenbezogene Daten aus einer Messeinrichtung oder einem Messsystem zu den Zwecken der Werbung und zum Profiling nur, wenn Sie einer solchen Verarbeitung ausdrücklich eingewilligt haben.

Für die vorstehenden Zwecke beauftragen wir auch Dienstleister (z. B. Druckdienstleister, Versanddienstleister, Callcenter, Analyse-Spezialisten). Dienstleister, denen wir die Daten dafür zur Verfügung stellen, werden von uns als Auftragsverarbeiter nach den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen vertraglich gebunden.

3.6 Markt- und Meinungsforschung

Wir haben ein berechtigtes Interesse, personenbezogene Daten zur Durchführung von Umfragen auch an Markt- und Meinungsforschungsinstitute zu übermitteln. Durch diese Umfragen verschaffen wir uns einen Überblick über die Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation und können diese im Sinne unserer Kunden gestalten. Die Institute, denen wir die Daten dafür zur Verfügung stellen, werden von uns als Auftragsverarbeiter nach den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen vertraglich gebunden.

Erfolgt die Markt- und Meinungsforschung auf einem anderen als auf dem Postweg, wird diese nur durchgeführt, wenn Sie uns hierzu Ihre gesonderte Einwilligung erteilt haben oder wir uns auf eine gesetzliche Rechtsgrundlage berufen können.

3.7 Telefonischer Kontakt

Am Telefon erfolgt die Verarbeitung von personenbezogenen Daten zur Identifizierung und Authentifizierung sowie z. B. zur Zählerstandsmeldung und zur Abchlagsänderung mittels Sprachassistent (Voicebot).

Der Voicebot ist ein Sprachdialogsystem für die Anwendung im Umfeld des telefonischen Kundenservices bei enviaM. Mittels eines KI-basierten Sprachmodells ist der Voicebot in der Lage, telefonische Kundenanfragen sowohl zu verstehen als auch zu interpretieren und zu beantworten.

Daten, die im Rahmen der Nutzung des Sprachassistenten eingegeben werden, nutzen wir zur Erfüllung der Anliegen des Anrufers und um unseren Kundenservice stetig zu verbessern. Rechtsgrundlage für die vorgenannte Verarbeitung ist das berechtigte Interesse der enviaM. Ihre Eingaben während des Anrufes werden gespeichert und innerhalb von 30 Tagen gelöscht.

Bei einem telefonischen Kontakt mit einem Mitarbeitenden entscheiden Sie vor dem Gespräch, ob Sie in eine Gesprächsaufzeichnung einwilligen. Die Aufzeichnungen dienen dazu, Schulungen und Qualitätskontrollen durchzuführen.

3.8 Datenübermittlung in Drittländer

Wir lassen einzelne der vorgenannten Prozesse und Serviceleistungen durch sorgfältig ausgewählte und beauftragte Dienstleister ausführen, die ihren Sitz außerhalb der EU/EWR (Drittland) haben. In diesen Fällen findet eine Drittland-Übermittlung von Daten statt. Sofern nicht ein Angemessenheitsbeschluss der Kommission der Europäischen Union für diese Drittlandsübermittlung besteht, werden mit den Dienstleistern den gesetzlichen Anforderungen entsprechende Datenschutzvereinbarungen zur Herstellung eines angemessenen Datenschutzniveaus vertraglich festgelegt. Dazu zählen die EU-Standardvertragsklauseln der Kommission der Europäischen Union, die Sie als Muster bei uns anfordern können.

4 Automatisierte Entscheidungsfindung

Anhand der von der Schufa im Rahmen der Bonitätsauskunft (vgl. Abschnitt 3.2 Bonitätsprüfung) übermittelten Merkmale und Merkmalskategorien wird automatisiert eine Entscheidung getroffen. Bei Vorliegen von Merkmalen in bestimmten Merkmalskategorien wird ein Vertragsabschluss mit Ihnen abgelehnt, um das Risiko von Zahlungsausfällen für uns zu reduzieren.

Sofern wir auf der Basis einer automatisierten Entscheidungsfindung ein Vertragsverhältnis mit Ihnen abgelehnt haben, können Sie uns gegenüber das Recht auf eine manuelle Überprüfung der Entscheidung geltend machen. Darüber hinaus haben Sie das Recht, Ihren Standpunkt darzulegen und die Entscheidung anzufechten.

5 Dauer der Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten, wenn das Vertragsverhältnis mit Ihnen beendet ist, sämtliche gegenseitige Ansprüche erfüllt sind und keine anderweitigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder gesetzliche Rechtsgrundlagen für die Speicherung bestehen. Verbrauchsdaten, die wir in unserem Internetportal zum Abruf über Mobile- und Web-Apps bereitstellen, werden für 36 Monate in dem Portal vorgehalten; sie werden jedoch spätestens sechs Monate nach Beendigung des Dienstes gelöscht. Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten, solange wir diese zur Werbung, Markt- und Meinungsforschung nutzen, längstens jedoch bis Sie uns gegenüber dieser Verwendung widersprochen haben. Sofern Sie uns eine Einwilligung zur werblichen Ansprache erteilt haben, nutzen wir diese Einwilligung längstens bis Sie diese uns gegenüber widerrufen haben. Wir werden personenbezogene Daten in bestimmten Fällen anonymisiert weiter zu Analyse Zwecken verwenden oder Dritten anonym für Analyse Zwecke zur Verfügung stellen.

Rechtsgrundlage dafür ist eine Interessenabwägung. Unser berechtigtes Interesse besteht in diesem Fall in der Auswertung der Akzeptanz unserer Produkte sowie in der Verbesserung und Entwicklung intelligenter und innovativer Services und Produkte.

6 Ihre Rechte

6.1 Auskunft, Berichtigung, Löschung etc.

Gern geben wir Ihnen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen Auskunft darüber, ob und welche personenbezogenen Daten von Ihnen bei uns gespeichert sind und an wen wir diese ggf. weitergegeben haben. Nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen können Sie folgende weitere Rechte geltend machen: Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung (Sperrung für bestimmte Zwecke) sowie Datenübertragung.

6.2 Widerspruchsrecht gegen Direktwerbung, Profiling, Bonitätsprüfung etc.

Sie haben gemäß den gesetzlichen Bestimmungen das Recht, der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zur **Direktwerbung** oder einem **Profiling**, soweit es mit Direktwerbung in Verbindung steht, jederzeit formlos zu **widersprechen**. Wenn Sie der Direktwerbung oder dem Profiling widersprechen, werden wir die personenbezogenen Daten nicht mehr zu diesen Zwecken verarbeiten.

Sofern wir im Übrigen eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf der Grundlage von berechtigten Interessen vornehmen, haben Sie gemäß den gesetzlichen Bestimmungen jederzeit das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, dieser Verarbeitung formlos zu **widersprechen**. Dies gilt auch für ein hierauf gestütztes Profiling. Wir werden dann die personenbezogenen Daten nicht mehr zu diesen Zwecken verarbeiten, 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. Sofern Sie der Einholung einer **Bonitätsauskunft** widersprechen, kann dies zur Folge haben, dass wir den Abschluss des von Ihnen gewünschten Vertrags ablehnen.

6.3 Widerrufsrecht

Sofern Sie uns eine gesonderte **Einwilligung** für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit uns gegenüber **widerrufen**. Dies kann formlos erfolgen. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung Ihrer Daten bis zum Widerruf bleibt von einem Widerruf unberührt.

6.4 Beschwerden

Bei vermuteten Verstößen gegen Datenschutzbestimmungen haben Sie das Recht, sich bei einer Aufsichtsbehörde zu beschweren. Diese Beschwerde können Sie an die Aufsichtsbehörde in dem Mitgliedstaat richten, in dem Sie sich aufhalten, arbeiten oder in dem der mutmaßliche Verstoß begangen wurde. Für enviaM ist die Sächsische Datenschutzaufsichtsbehörde zuständig (E post@sdtb.sachsen.de; I www.datenschutz.sachsen.de). Andere Rechtsbehelfe bleiben Ihnen erhalten.

7 Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

Bei Fragen oder Anmerkungen zum Datenschutz der enviaM (z. B. zur Auskunft und Aktualisierung Ihrer personenbezogenen Daten) wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten (E Datenschutzbeauftragter@enviaM.de).