

Informationen zum Datenschutz für Glasfaserprodukte nach Art. 13, 14 und 21 der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

Stand: 03/2026

Als Anbieter von leistungsfähigen Sprach- und Datenzugängen sind wir uns bewusst, wie wichtig das Thema Datenschutz ist. Wir möchten Ihnen daher versichern, dass wir den Schutz Ihrer persönlichen Daten bei unserer Erhebung, Nutzung und Verarbeitung sehr ernst nehmen, das Fernmeldegeheimnis beachten und uns an die Regeln der Datenschutzgesetze in ihrer jeweils aktuellen Fassung halten. Damit Sie sicher sind, dass Ihre Daten vertraulich behandelt werden, erläutern wir mit den folgenden Datenschutzhinweisen, wie unser vertrauensvoller Umgang mit Ihren Daten geregelt ist

1. Verantwortliche Stelle

Verantwortlicher im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (insbes. der Datenschutz-Grundverordnung – DS-GVO) für die Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Kunden ist: Stadtwerke Osnabrück AG vertreten durch den Vorstand, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück.

Kontaktdaten bei Fragen zum Datenschutz:

Stadtwerke Osnabrück AG, Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück oder per E-Mail: datenschutz@swo.de.

2. Zweck der Verarbeitung personenbezogener Daten

Der Lieferant verarbeitet die personenbezogenen Daten des Kunden ausschließlich zu den folgenden Zwecken und auf den folgenden Rechtsgrundlagen:

- a. Erfüllung (inklusive Abrechnung) des Multimediavertrages und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage des Kunden auf Grundlage des Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO und § 95ff TKG (im Einzelnen zur Datenverarbeitung im Rahmen des Multimediavertrages siehe Ziffer 3.ff).
- b. Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen (z. B. wegen handels- oder steuerrechtlicher Vorgaben) auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. c) DS-GVO.
- c. Direktwerbung und Marktforschung durch unser Call-Center auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO. Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f) DS-GVO dürfen nur erfolgen, soweit dies zur Wahrung unserer berechtigten Interessen oder Dritter erforderlich ist und nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen. Soweit der Kunde uns eine Einwilligung zur Verarbeitung personenbezogener Daten zur Telefonwerbung oder zur vereinzelter Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call-Center erteilt hat, verarbeiten wir personenbezogene Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. a) DS-GVO. Eine Einwilligung zur Telefonwerbung oder zur vereinzelter Aufzeichnung von Gesprächen durch unser Call-Center kann der Kunde jederzeit gemäß Art. 7 Abs. 3 DS-GVO widerrufen.
- d. Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden sowie Mitteilung von Anhaltspunkten zur Ermittlung der Kreditwürdigkeit des Kunden auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) und f) DS-GVO. Wir übermitteln hierzu personenbezogene Daten über die Beantragung,

Durchführung und Beendigung des Multimediavertrages sowie Daten über nicht vertragsgemäßes oder betrügerisches Verhalten an eine Auskunft. Der Datenaustausch mit der Auskunft dient auch der Erfüllung gesetzlicher Pflichten zur Durchführung von Kreditwürdigkeitsprüfungen von Kunden (§§ 505a und 506 des Bürgerlichen Gesetzbuches). Die Auskunft verarbeitet die erhaltenen Daten und verwendet sie zudem zum Zwecke der Profilbildung (Scoring), um Dritten Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit des Kunden zu geben. In die Berechnung der Kreditwürdigkeit fließen unter anderem die Anschriftendaten des Kunden ein.

- e. Der Kunde hat gegenüber uns Rechte auf Auskunft über seine gespeicherten personenbezogenen Daten (Art. 15 DS-GVO); Berichtigung der Daten, wenn sie fehlerhaft, veraltet oder sonst wie unrichtig sind (Art. 16 DS-GVO); Löschung, wenn die Speicherung unzulässig ist, der Zweck der Verarbeitung erfüllt und die Speicherung daher nicht mehr erforderlich ist oder der Kunde eine erteilte Einwilligung zur Verarbeitung bestimmter personenbezogener Daten widerrufen hat (Art. 17 DS-GVO); Einschränkung der Verarbeitung, wenn eine der in Art. 18 Abs. 1 lit. a) bis d) DSGVO genannten Voraussetzungen gegeben ist (Art. 18 DS-GVO), Datenübertragbarkeit der vom Kunden bereitgestellten, ihn betreffenden personenbezogenen Daten (Art. 20 DS-GVO), Recht auf Widerruf einer erteilten Einwilligung, wobei der Widerruf die Rechtmäßigkeit der bis dahin aufgrund der Einwilligung erfolgten Verarbeitung nicht berührt (Art. 7 Abs. 3 DS-GVO) und Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde (Art. 77 DS-GVO). In Niedersachsen ist dies der Landesbeauftragte für Datenschutz Niedersachsen:
<https://www.lfd.niedersachsen.de>
- f. Verarbeiten wir personenbezogene Daten von Mitarbeitern des Kunden, verpflichtet sich der Kunde, seine Mitarbeiter darüber zu informieren, dass wir für die Dauer des Multimediavertrages die folgenden Kategorien personenbezogener Daten der Mitarbeiter zum Zwecke der Erfüllung des Multimediavertrages verarbeiten: Kontaktdaten (z. B.: Name, E-Mail-Adresse, Telefonnummer), Daten zur Stellenbezeichnung. Der Kunde informiert die betroffenen Mitarbeiter darüber, dass die Verarbeitung der benannten Kategorien von personenbezogenen Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b) DS-GVO erfolgt. Außerdem teilt er den betroffenen

Mitarbeitern unsere Kontaktdaten als Verantwortlichem sowie die unseres Datenschutzbeauftragten mit.

3. Datenverarbeitung von personenbezogenen Daten im Rahmen eines Vertragsverhältnisses

A) Bestandsdaten

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) verarbeiten wir die bei Vertragsschluss und während der Vertragslaufzeit erhobenen Daten, die zur gegenseitigen, ordnungsgemäßen Vertragserfüllung erforderlich sind.

Zu diesen gehören Anrede, Vor- und Nachname, Anschrift, Geburtsdatum zur sicheren Unterscheidung namensgleicher oder -ähnlicher Kunden, Telefonnummern und/bzw. E-Mail-Adressen, Daten über die Zahlungsabwicklung, Daten zu den verwendeten Produkten und Kundennummer. Die Erhebung und Verwendung der Bestandsdaten findet ausschließlich zu den gesetzlich zulässigen Zwecken statt und erfolgt am inländischen Sitz der Gesellschaft, welche die Dienstleistung erbringt.

B) Dauer der Speicherung von Bestandsdaten

Ihre Bestandsdaten werden nach Ende des Vertragsverhältnisses und Ausgleich aller gegenseitigen Forderungen mit Ablauf des auf die Beendigung folgenden Kalenderjahres gelöscht. Die Löschung erfolgt hingegen nicht, wenn von Ihnen eine diesbezügliche Einwilligung vorliegt oder aufgrund gesetzlicher Vorschriften die Aufbewahrung der Daten verlangt wird. Freiwillig gemachte Angaben werden nach Beendigung des Zwecks, spätestens aber mit der Löschung aller Bestandsdaten sowie bei Widerruf Ihrer Einwilligung gelöscht.

C) Übermittlung von personenbezogenen Daten (Bestandsdaten) an Dritte

- a. Offenlegung gegenüber Dritten: Eine Offenlegung bzw. Übermittlung der personenbezogenen Daten des Kunden erfolgt – im Rahmen der in Ziffer 2 genannten Zwecke – ausschließlich gegenüber folgenden Empfängern bzw. Kategorien von Empfängern: Callcenter-Dienstleister, IT-Dienstleister, Telekommunikationsnetzbetreiber, Anbieter von Telekommunikationsdienstleistungen für die Öffentlichkeit, Druckdienstleister und Montagedienstleister.
- b. Übermittlung an Drittländer: Eine Übermittlung Ihrer personenbezogenen Daten an oder in Drittländer oder in internationale Organisationen erfolgt nicht.
- c. Aufnahme in Teilnehmerverzeichnisse: Auf Wunsch können wir die Aufnahme Ihrer Rufnummer(n), Anschrift, Ihres Namens bzw. Firmennamens und zusätzlicher Angaben wie Beruf, Branche, Art des Anschlusses und Mitbenutzer (Zustimmung erforderlich) in öffentliche Teilnehmerverzeichnisse veranlassen. Sie haben die Möglichkeit, bei der Veröffentlichung zwischen gedruckten und elektronischen Verzeichnissen zu wählen oder eine Veröffentlichung abzulehnen. Ebenso besteht die Möglichkeit, Ihre Daten nur der Telefonauskunft zur Verfügung zu stellen. Wir dürfen die von Ihnen für die entsprechenden Teilnehmerverzeichnisse freigegebenen Daten auch Dritten (Netzbetreiber, Dienstleister) zum

Zwecke der Herstellung und Veröffentlichung von Teilnehmerverzeichnissen sowie zur Bereitstellung von Auskunftsdiensten zur Verfügung stellen. Durch eine Erklärung gegenüber uns können Sie jederzeit den Umfang Ihrer Eintragung einschränken oder einer Veröffentlichung ganz widersprechen.

- d. Telefonauskunft: Auskünfte, über die in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen vorhandenen Daten dürfen im Einzelfall von uns oder durch Dritte – z. B. über eine Telefonauskunft – erteilt werden. Wurden Sie in ein Verzeichnis gemäß Punkt c) aufgenommen, wird Ihre Rufnummer beaufkündet, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen. Wünschen Sie eine Beaufkündigung, können Sie entscheiden, ob auch über Ihren kompletten Eintrag Auskunft erteilt werden soll. Ihr Name und Ihre Anschrift wird Auskunftssuchenden, denen nur Ihre Rufnummer bekannt ist („Inversuche“), mitgeteilt, sofern Sie dieser Auskunft nicht widersprechen.
- e. Nutzung der in öffentlichen Teilnehmerverzeichnissen und in Verzeichnissen für Auskunftsdienste gespeicherten Daten zu Werbezwecken durch Dritte: Die in den Teilnehmerverzeichnissen eingetragenen Daten können von jedermann im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen für werbliche Zwecke genutzt werden. Wenn Sie nicht mit der werblichen Nutzung Ihrer Daten durch Dritte einverstanden sind, können Sie gegenüber einzelnen Unternehmen der Nutzung Ihrer Daten widersprechen. Sie können sich auf die beim Deutschen Direktmarketing Verband geführte „Robinson-Liste“ setzen lassen. Diese wird von allen dem Verband angeschlossenen Werbeunternehmen respektiert. Die Adresse lautet: DDV, Robinsonliste, Postfach 14 01, 71243 Ditzingen, www.ddv-robinsonliste.de

D) Verkehrsdaten

- a. Umgang mit Verkehrsdaten: Verkehrsdaten sind Daten, die bei der Erbringung eines Telekommunikationsdienstes erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, wie z. B. Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung, die Rufnummer oder Kennnummer des anrufenden und angerufenen Anschlusses und die in Anspruch genommenen Telekommunikationsdienstleistungen. Bei Internetzugängen sind dies Anschluss und Benutzerkennung, Beginn und Ende der Verbindung, die IP-Adressen und das übertragene Datenvolumen. Der Nachrichteninhalte zählt nicht zu den Verkehrsdaten und wird von uns nicht gespeichert. Wir sind zur Verwendung der Verkehrsdaten auch nach Ende der Verbindung berechtigt, wenn dies für die gesetzlich vorgesehenen Zwecke erforderlich ist. Hierunter fallen z. B. die Erstellung von Einzelbindungsnachweisen und die Abrechnung. Verkehrsdaten, die weder für den Aufbau weiterer Verbindungen noch für andere Zwecke benötigt werden, werden unverzüglich nach Ende der Verbindung gelöscht, soweit nicht gesetzliche Speicherungspflichten bestehen. Die Verkehrsdaten speichern wir zu Abrechnungs- und Beweis Zwecken für die Richtigkeit der berechneten Entgelte vollständig bis zu sechs Monate nach Rechnungsversand.

Uns ist jedoch eine nachträgliche Prüfung der Entgeltberechnung nur in dem Umfang möglich, in dem die Daten noch vorliegen. Wurden Verkehrsdaten aufgrund rechtlicher Verpflichtung gelöscht, trifft uns gemäß § 45i Abs. 2 TKG keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen. Nur in Ausnahmefällen, wie z. B. zur Behebung von Störungen, zur Klärung von Einwendungen gegen die Rechnung oder zur Aufklärung oder Verhinderung von Missbrauchshandlungen, verarbeiten und speichern wir Ihre Daten bis zur Klärung über einen längeren Zeitraum.

- b. Einzelverbindungsanweis (EVN): Sie können wählen, ob Sie für die entgeltpflichtigen Verbindungen einen Einzelverbindungsanweis (EVN) wünschen oder auf diesen verzichten. Wenn Sie sich für einen EVN entschieden haben, ist Folgendes zu beachten:
- Sie können wählen, ob der EVN die vollständigen oder um die letzten drei Ziffern gekürzten Zielnummern ausweisen soll.
 - Der EVN muss von Ihnen vor dem maßgeblichen Abrechnungszeitraum beantragt werden.
 - Bei Anschlüssen im Haushalt ist Ihre schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle zum Haushalt gehörenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert wurden oder werden, dass Ihnen die Verkehrsdaten zur Erteilung des Nachweises bekannt gegeben werden.
 - Bei Anschlüssen in Betrieben und Behörden ist die schriftliche Erklärung erforderlich, dass alle Mitarbeiter darüber informiert wurden oder werden und der Betriebsrat oder die Personal- oder Mitarbeitervertretung entsprechend den gesetzlichen Vorschriften beteiligt wurde. Da der EVN nur dem Nachweis der entgeltpflichtigen Verbindungen dient, werden die einem Pauschalentgelt unterfallenden Verbindungen (z. B. bei Abrechnung nach Flatrate-Tarifen) nicht im EVN aufgeführt.
- c. Anzeige der Rufnummer: Der Stadtwerke Osnabrück-Anschluss bietet die Möglichkeit, dass Ihre Rufnummer bei dem angerufenen Teilnehmer ständig oder fallweise unterdrückt wird, sofern Ihr Endgerät dieses Leistungsmerkmal unterstützt. Wenn Sie kein geeignetes Endgerät besitzen oder keine Ruf-nummernanzeige wünschen, kann die Übermittlung Ihrer Rufnummer an die angerufenen Anschlüsse dauerhaft ausgeschlossen werden.
- d. Ausnahmen bei Störungsbeseitigung und Bekämpfung von Missbrauch: Soweit erforderlich, erheben und verwenden wir Ihre Bestands- und Verkehrsdaten zum Erkennen, Eingrenzen oder Beseitigen von Störungen oder Fehlern an unseren Telekommunikationsanlagen und, soweit Anhaltspunkte

bestehen (z. B. Fritz!Box-Hacking), zum Aufdecken sowie Unterbinden von Leistungs-erschleichung oder einer sonstigen rechtswidrigen Inanspruchnahme der Telekommunikationsnetze und -dienste.

4. Sonstige Informationen

Nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen haben Sie das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten einschließlich deren Herkunft oder Empfänger dieser Daten zu beziehen und Auskunft über den Zweck der Speicherung dieser Daten zu erhalten. Bitte wenden Sie sich zur Information an unseren Datenschutzbeauftragten. Dieser steht wie folgt zur Verfügung:

Stadtwerke Osnabrück AG

Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück

info@swo.de

www.stadtwerke-osnabrueck.de

Telefon: +49 541 / 2002-0

datenschutz@swo.de

Widerspruchsrecht

Der Kunde kann der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten, für die in unseren Hinweisen zum Datenschutz genannten Zwecke gegenüber uns jederzeit ohne Angabe von Gründen widersprechen. Wir werden die personenbezogenen Daten nach dem Eingang des Widerspruchs nicht weiterverarbeiten und die Daten löschen, wenn eine Verarbeitung nicht zu anderen Zwecken (beispielsweise zur Erfüllung des Vertrages) erforderlich ist. Verarbeitungen, die wir auf ein berechtigtes Interesse i. S. d. Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO stützen, beispielsweise Übermittlungen von Daten zum nicht vertragsgemäßen oder betrügerischen Verhalten des Kunden an Auskunftsteilen, kann der Kunde gegenüber uns aus Gründen, die sich aus der besonderen Situation des Kunden ergeben, jederzeit unter Angabe dieser Gründe widersprechen. Wir werden die personenbezogenen Daten im Falle eines begründeten Widerspruchs grundsätzlich nicht mehr für die betreffenden Zwecke verarbeiten und die Daten löschen, es sei denn, wir können zwingende Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die die Interessen, Rechte und Freiheiten des Kunden überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltend-machung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Der Widerspruch ist zu richten an:

Stadtwerke Osnabrück AG

Alte Poststraße 9, 49074 Osnabrück

www.stadtwerke-osnabrueck.de

Telefon: +49 541 / 2002-0

info@swo.de

Änderung unserer Datenschutzinformationen: Unsere Datenschutzinformationen nach Art. 13, 14 und 21 DSGVO können sich von Zeit zu Zeit ändern. Die jeweils aktuelle Version finden Sie unter www.stadtwerke-osnabrueck.de/datenschutz.