



# Datenschutzerklärung für Kunden von Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s. (Sm-DSErkläKunden)

## 1 Allgemeine Informationen

<b>Letzte Änderung</b>	13/04/2026
<b>Verpflichtung von Sudstrom</b>	Der Schutz der Privatsphäre ist ein zentrales Anliegen von Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s. Wir verpflichten uns, Ihre personenbezogenen Daten unter strikter Einhaltung der europäischen Verordnung 2016/679 <sup>1</sup> zu schützen und zu verarbeiten.
<b>Geltungsbereich und Zielgruppe</b>	Die vorliegenden Verhaltensregeln zum Schutz der Privatsphäre gelten für alle personenbezogenen Daten, die Sie bei der Kontaktaufnahme mit einem Sudstrom-Vertreter oder bei der Nutzung einer der von der Sudstrom entwickelten und über die Website <a href="http://www.sudstrom.lu">www.sudstrom.lu</a> zugänglichen Anwendungen übermittelt haben.
<b>Verantwortlicher der Verarbeitung</b>	Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s. 11, rue de Luxembourg L-4220 Esch-sur-Alzette
<b>Kontakt Datenschutzbeauftragter (DSB)</b>	Um die Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten, hat Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s einen Datenschutzbeauftragten (DPO) ernannt, der unter folgender E-Mail-Adresse für alle Fragen zur Sicherheit Ihrer Daten erreichbar ist: <a href="mailto:dpo@sudstrom.lu">dpo@sudstrom.lu</a> .
<b>Änderungen</b>	Sudstrom kann diese Datenschutzerklärung durch Veröffentlichung einer aktualisierten Version auf unserer Website ändern.

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>

## 2 Datenschutzgrundsätze von Sudstrom

Sudstrom räumt dem Schutz personenbezogener Daten und der Wahrung ihrer Privatsphäre einen hohen Stellenwert ein. Dies wird durch die Umsetzung der eigenen Datenschutzpolitik von Sudstrom bestätigt.

Der Ansatz von Sudstrom als Unternehmen basiert dabei auf sechs Prinzipien:

- a. Sudstrom verwendet Ihre personenbezogenen Daten stets fair und vertrauenswürdig.
- b. Sudstrom verpflichtet sich, alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, um die Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten zu gewährleisten, insbesondere die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit Ihrer personenbezogenen Daten.
- c. Sie haben das Recht, klar und deutlich darüber informiert zu werden, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden. Sudstrom ist für Sie jederzeit transparent, welche Daten wir erheben und wie wir sie verwenden.
- d. Wenn Sie Bedenken hinsichtlich unseres Umgangs mit Ihren personenbezogenen Daten haben, laden wir Sie ein, uns zu kontaktieren, und wir werden versuchen, Ihre Fragen so schnell wie möglich zu beantworten.
- e. Wir werden alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um Ihre Daten vor Missbrauch zu schützen und sie sicher aufzubewahren.
- f. Sudstrom arbeitet mit der Nationalen Datenschutzkommission (CNPD) mit Sitz in 1 Avenue du Rock'n'roll, L-4361 Esch-sur-Alzette, zusammen.

## 3 Verhaltensregeln von Sudstrom

### 3.1 Was ist die Aufgabe von Sudstrom?

Im Rahmen der Wahrnehmung seiner Aufgaben im öffentlichen Interesse verarbeitet und nutzt Sudstrom Ihre personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen, nämlich:

- Loi du 3 février 2021 modifiant la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- Loi du 1er août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), portant modification du Code du travail et de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État.
- Loi du 30 mai 2005 sur les réseaux et les services de communications électroniques und Loi du 30 mai 2005 portant organisation de la gestion des ondes radioélectriques ;
- Loi du 3 février 2021 modifiant la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité ;
- Règlement grand-ducal du 7 août 2015 relatif au fonctionnement du mécanisme d'obligations en matière d'efficacité énergétique.
- Loi du 28 mai 2019 portant transposition de la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union européenne et modifiant 1° la loi

modifiée du 20 avril 2009 portant création du Centre des technologies de l'information de l'État et 2° la loi du 23 juillet 2016 portant création d'un Haut-Commissariat à la Protection nationale.

## 3.2 Was sind die Zwecke unserer Verarbeitungen?

Die Erhebung und Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten ist auf die folgenden Zwecke beschränkt:

- Eingreifen bei Notfällen bei der Bevölkerung, um Ausfälle zu verhindern oder zu beheben, den Service kontinuierlich verbessern und die Einsätze bearbeiten sowie Tätigkeitsberichte erstellen.
- Sicherstellen der Stromversorgung gemäß den Vertragsklauseln mit dem Kunden, kontinuierliche Verbesserung des Kundenservice und Erweiterung des Kundenstamms.
- Begründen der Rechnungsstellung und Bereitstellung von Informationen für Kunden oder Energieberater (die von den Kunden beauftragt wurden).
- Ausstellen der Rechnungen an Kunden und verwalten ausstehender Zahlungen und diese begrenzen;
- Anbieten der von Eltrona betriebenen Telekom-Geschäftsdienstleistungen.
- Installieren von Zähler und anschließende Wartung sowie Instandhaltung des Stromnetzes.
- Informieren der Kunden, u. a. über das Kundenportal und die Online-Erfassung von Zählerständen.

Die Daten können auch für statistische, Forschungs- und Archivierungszwecke in Übereinstimmung mit den geltenden Rechtsvorschriften verwendet werden.

## 3.3 Wer ist von unserer Datenverarbeitung betroffen?

Dies betrifft alle Kunden der Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s als Stromverbraucher, Zählermieter oder Nutzer von Telekommunikations-, Internet- und Fernsehdienstleistungen.

## 3.4 Wie werden Ihre personenbezogenen Daten gesammelt?

Was die in Punkt 3.3 genannten Personen betrifft, so werden folgende Daten gesammelt

- Informationen, die Sie uns direkt geben;
- Informationen von staatlichen Stellen wie dem nationalen Personenregister, der nationalen Krankenkasse, der Arbeitsmedizin usw.;
- Informationen, die wir über automatische Erfassungssysteme sammeln: Systemprotokolle, Badges usw.;
- Informationen, die auf der Sudstrom-Website gesammelt werden.
- das Internet, Partner, die an eine Vertraulichkeitsvereinbarung gebunden sind, sowie andere Personen auf der Grundlage einer Einwilligung (im Rahmen der Bewertung von Bewerbern).

Wir wenden keine automatisierten Entscheidungsprozesse, einschließlich Profiling, im Sinne der geltenden Datenschutzgesetze an.

Im Rahmen unseres Einstellungsverfahrens können wir öffentlich zugängliche Informationen über Sie einsehen

### 3.5 Über welche personenbezogenen Daten verfügt Sudstrom?

Als "persönliche Daten" betrachten wir alle Informationen, die Sie identifizieren oder identifizierbar machen könnten. Dies kann folgendes beinhalten, ist aber nicht beschränkt auf:

- Persönliche Daten der Kunden von Sudstrom (Familiename, Vorname, Matricule, Adresse, Telefonnummer, Familienstand, E-Mail-Adresse usw.);
- Die Bankdaten der Sudstrom-Kunden werden zu Rechnungszwecken gespeichert;
- Stromverbrauchsdaten der Kunden von Sudstrom;
- Kundendaten aus den Bereichen Telekommunikation, Internet und Fernsehen;
- Logdaten (jeder Zugriff auf den Kundenbereich wird mit Benutzername, Datum und Uhrzeit protokolliert) und (Session-)Cookies zur Aufrechterhaltung der Sitzungen im Kundenbereich (geschlossen) und zur Untersuchung im Falle eines betrügerischen Zugriffs.

### 3.6 Auf welcher Rechtsgrundlage erfolgt die Verarbeitung?

Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur, wenn wir gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen über eine gültige Rechtsgrundlage dafür verfügen.

Je nach Kontext stützen wir uns auf eine oder mehrere der folgenden Rechtsgrundlagen:

#### Erfüllung eines Vertrags

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, wenn dies zur Erfüllung eines mit Ihnen geschlossenen Vertrags oder zur Durchführung von Maßnahmen auf Ihren Wunsch vor Vertragsabschluss erforderlich ist.

Dazu gehören beispielsweise die Pflege unserer Beziehung zu Ihnen, die Erbringung unserer Dienstleistungen sowie die Abwicklung der Rechnungsstellung und administrativer Aufgaben.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Auftrag unseres B2B-Kunden gemäß den in einem Vertrag festgelegten Regeln und unter der strengen Aufsicht des Kunden, der als Verantwortlicher für die Verarbeitung dieser Daten fungiert.

#### Gesetzliche Verpflichtung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, wenn dies erforderlich ist, um den gesetzlichen oder behördlichen Verpflichtungen nachzukommen, denen wir unterliegen. Dazu gehören beispielsweise Verpflichtungen in den Bereichen Rechnungslegung, Steuern und Berichterstattung.

#### Berechtigte Interessen

Wir verarbeiten personenbezogene Daten, wenn dies zur Wahrung berechtigter Interessen erforderlich ist, sofern Ihre Grundrechte und Grundfreiheiten nicht gegenüber diesen Interessen überwiegen. Zu unseren berechtigten Interessen können gehören:

- die Verwaltung und Verbesserung unserer Dienstleistungen,
- die Gewährleistung der Sicherheit unserer Systeme und damit der Schutz unserer Mitarbeiter im Falle eines Angriffs,
- interne Verwaltungszwecke,
- die Verhinderung von Betrug oder Missbrauch.



## Einwilligung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten manchmal auf der Grundlage Ihrer Einwilligung, beispielsweise wenn Website-Besucher Cookies akzeptieren oder wenn wir personenbezogene Daten von Beratern an potenzielle Kunden weitergeben, damit diese deren Kompetenzen und Zuverlässigkeit beurteilen können.

Sie haben das Recht, Ihre Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass dies die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung beeinträchtigt, die auf der Einwilligung vor deren Widerruf beruhte.

## 3.7 Wie lange werden Ihre Daten aufbewahrt?

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten für die zur Erreichung der oben genannten Zwecke erforderliche Zeit.

Diese Fristen können sich jedoch durch die Notwendigkeit der Anwendung gesetzlicher Verjährungsfristen verlängern. Die Aufbewahrungsfristen sind im Register der Verarbeitungen festgelegt und können in den Räumlichkeiten von Sudstrom eingesehen werden.

Tabelle 1 enthält eine Zusammenfassung des Verarbeitungsverzeichnisses. Die Kundendaten werden für die gesamte Dauer der Dienstleistungserbringung durch SM gespeichert. Bei Fragen zur Aufbewahrungsdauer Ihrer personenbezogenen Daten können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

Je nach Zweck oder den Bestimmungen der Archivierungsgesetze kann die Aufbewahrungsfrist verlängert werden. In der Tat werden einige Bilder aufbewahrt und für historische Zwecke verwendet.

In anonymisierter Form können Ihre personenbezogenen Daten für statistische Zwecke über die oben genannte Speicherdauer hinaus verwendet werden.

Art der Daten	Dauer der Aufbewahrung	Frist für die Löschung gemäß Nachfrage
Telefon, e-mail, Adresse für den Dienst der Notfälle und Störungen	15 Jahre	Abhängig der Anfrage
Matricule für die Kundenverwaltung	10 Jahre nach Ablauf der Vertragslaufzeit	Bei Online-Daten erfolgt die Löschung sofort; bei Papierarchiven ist eine Löschung wirtschaftlich nicht vertretbar.
Täglicher Stromverbrauch	15 Jahre	1 monat
Angaben für die Rechnungsstellung	10 Jahre nach Ablauf der Vertragslaufzeit	1 monat
Aufzeichnung von Kundendienstgesprächen	cf. Eltrona	1 monat
Informationen für den technischen Support	5 Jahre	1 monat

Table 1: Aufbewahrungsfrist für das Verzeichnis der Verarbeitungsvorgänge zur Verwaltung von Kundendaten

## 3.8 An wen geben wir Ihre personenbezogenen Daten weiter?

Wir geben Daten an Ihren Stromversorger oder Ihren Stromnetzbetreiber weiter, falls Sie sich für ein anderes Unternehmen als Sudstrom entschieden haben.

Wir geben Ihre Daten auch an das von CREOS unter der Verantwortung der Regulierungsbehörde ILR betriebene Projekt LENEDA weiter, da dies eine gesetzliche Verpflichtung ist. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an die ILR.

Grundsätzlich geben wir Ihre personenbezogenen Daten nicht außerhalb von Sudstrom weiter, es sei denn, wir sind gesetzlich dazu verpflichtet. Es kann jedoch vorkommen, dass wir sorgfältig ausgewählte und kontrollierte Auftragsverarbeiter hinzuziehen, die uns bei der Verarbeitung Ihrer Daten unterstützen und die alle verpflichtet sind, Ihre Daten auf unsere Aufforderung hin zu löschen. Wenn Sie eine Liste der Auftragsverarbeiter wünschen, können Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten wenden, siehe Kapitel 3.10.

Es kann auch vorkommen, dass anonymisierte Versionen Ihrer Daten an private oder öffentliche Rettungsdienste (im Falle einer Pannenhilfe) weitergegeben werden.

### 3.9 Übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten an Drittländer (außerhalb der EU und Partnerländer)?

Wir übermitteln keine Ihrer personenbezogenen Daten an Server außerhalb der Europäischen Union und setzen Unterauftragnehmer ein, die sich verpflichten, Ihre Daten innerhalb der Europäischen Union zu speichern. Wenn wir unsere Politik ändern, werden wir dies in Übereinstimmung mit den Datenschutzgesetzen tun und Sie werden darüber informiert werden.

### 3.10 Wie schützen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir sind bestrebt, Ihre personenbezogenen Daten so sicher wie möglich und nur so lange aufzubewahren, wie es für die Zwecke, für die sie verarbeitet werden, erforderlich ist. In dieser Hinsicht ergreifen wir geeignete physische, technische und organisatorische Maßnahmen, um die Veränderung oder den Verlust Ihrer Daten so weit wie möglich und angemessen zu verhindern.

Wenn Sudstrom mit anderen Unternehmen zusammenarbeitet, wird die Auswahl dieser Unternehmen erst nach einem gründlichen Auswahlverfahren getroffen. Bei diesem Auswahlverfahren wird jeder einzelne Dienstleister sorgfältig auf seine technische und organisatorische Datenschutzkompetenz geprüft.

Der Zugang zu Ihren persönlichen Daten ist eingeschränkt, um unbefugten Zugang, Änderung oder Missbrauch zu vermeiden, und wird nur unseren Beauftragten gestattet, die diese Daten für ihre Arbeit benötigen.

### 3.11 Was sind Ihre Rechte und wie können Sie sie ausüben?

Die Rechtsvorschriften über den Schutz personenbezogener Daten, insbesondere die Rechte, die den von der Verarbeitung betroffenen Personen zuerkannt werden, sind unter den einschlägigen Bedingungen und vorbehaltlich der vorgesehenen Ausnahmen und Abweichungen anwendbar.

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten oder zur Wahrnehmung Ihrer Rechte können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten von Sudstrom wenden,

☉ durch senden einer E-Mail an: [dpo@sudstrom.lu](mailto:dpo@sudstrom.lu).

☉ oder per eingeschriebenem Brief an:

Sudstrom S.à.r.l & Co S.e.c.s.  
An den Datenschutzbeauftragten  
11, rue de Luxembourg  
L-4220 Esch-sur-Alzette.



Sie müssen Ihrem Antrag eine lesbare und gültige Kopie Ihres Ausweises und gegebenenfalls des Ausweises der Person, für die Sie der gesetzliche Vertreter sind, beifügen.

Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich auch direkt an die Person wenden, die die Datenverarbeitung vorgenommen hat.

Sie haben das Recht:

- a. eine Kopie der personenbezogenen Daten, die Sudstrom über Sie gespeichert haben, anzufordern,
- b. Sudstrom mit einer schnellstmöglichen Korrektur, Aktualisierung oder Löschung Ihrer personenbezogenen Daten zu beauftragen, und
- c. Sudstrom über jeden Missbrauch Ihrer personenbezogenen Daten zu informieren.

Im Falle eines Antrags auf Löschung Ihrer Daten prüft Sudstrom, ob es keinen anderen Zweck oder kein Recht einer anderen betroffenen Person gibt, der/die sie zur Aufbewahrung der Daten verpflichtet würde. In diesem Fall sollte die Entscheidung begründet werden.

Wenn Sie eine Kopie Ihrer Datei anfordern, wird Sudstrom diese analysieren, um alle Informationen über andere Personen zu entfernen.

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht in Übereinstimmung mit dem Gesetz verarbeitet wurden, haben Sie das Recht, sich an die CNPD ([www.cnpd.lu](http://www.cnpd.lu)) zu wenden oder bei ihr eine Beschwerde einzureichen.