

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSEKRŐL

Az **Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság** (továbbiakban: **Társaság** vagy **Adatkezelő**) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint, **jelen tájékoztatóval és folyamatleírással tájékoztatja Önt a személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről.** A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:

Adatkezelő megnevezése: Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
Adatkezelő cégjegyzékszáma: 05-09-004801
Adatkezelő adószáma: 11387891-2-05
Adatkezelő székhelye: 3600 Ózd, Zrínyi út 3.
Adatkezelő telefonszáma: 06/48 476-334
Adatkezelő elektronikus elérhetősége: tavhoozd@tavhoozd.hu
Adatvédelmi tisztviselő neve: Lestálné Zsigmond Annamária
Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: zsigmonda@tavhoozd.hu

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely **MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT**, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalapot, miszerint az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

(NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

A kapcsolattartást célzó adatok tekintetében az adatkezelés jogalapja **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, mely szerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely **MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT**, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti jogalapot, mely szerint az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez.

KEZELT ADATOK KÖRE:

- Az igénybejelentés során rögzített személyes adatok: igénylő neve, címe, hőenergiát felhasználó létesítmény megnevezése és címe, fűtési csúcshőigénye, használati melegvíz-készítés csúcshőigénye, technológiai célú csúcshőigény, összes csúcshőigény,

üzembehelyezés igényelt időpontja, továbbá bővítés esetén a meglévő és a tervezett csúcshőigény, valamint a felhasználó aláírása.

- szerződés megkötéséhez szükséges adatok (közüzemi szerződés, távhőrendszer fejlesztésére kötött szerződés):
 - a természetes személy azonosításához szükséges adatok,
 - a felhasználási helyre,
 - a számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok
- a közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatok:
 - a felhasználó ügyfélazonosító-száma, bankszámlaszáma;
 - a felhasználási hely azonosítója;
 - a méréshez, leolvasáshoz, számlázáshoz szükséges adatokat: a felhasználási hely szerinti fogyasztási adatok, a felhasználó neve, értesítési címe;
 - nem természetes személy felhasználó képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve);
 - a számlafogadó neve levelezési címe, e-mail címe, ügyfélazonosító-száma;
 - minden egyéb olyan adatot, amely a szerződéses jogviszony fennállta alatt a szerződés teljesítéséhez szükséges.
- kapcsolattartást célzó adatok (amennyiben az érintett hozzájárul ezek kezeléséhez):
 - telefonszám,
 - e-mail cím.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az *Adatkezelő* könyvvizsgálatát a **GAHM Consulting Kft.**, mint adatfeldolgozó végzi.

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton az ATHOS értékesítési rendszerben kezeli, a rendszer üzemeltetője, az **ASP Hungary Kft.** adatfeldolgozónak minősül.

Az évenkénti költségelszámolási szolgáltatást a fűtési energia költségeire vonatkozóan a **TECHEM Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.**, mint adatfeldolgozó végzi. Az elszámolási szolgáltatás magában foglalja a mérőkészülékek leolvasását, az elszámolás elkészítését, valamint a felszerelt mérőkészülékek helyes működésének ellenőrzését, ezért az érintettek költségelszámoláshoz szükséges adatai a **TECHEM Kft.**-hez továbbításra kerülnek.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

- A szerződéses adatokat a **Társaság** a hátralék megszűnésétől számított 8 évig tárolja, a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169.§-a alapján.
- A kapcsolattartást célzó adatokat az érintett törlési kérelméig, maximum a szerződéses jogviszonya fennállásáig kezeli a **Társaság**.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A **Társaság** a szolgáltatási tevékenységének ellátása során elsődlegesen a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tsz.) és a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII.

törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet előírásait köteles betartani.

A **Társaságra** közfeladatot ellátó szervként vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy a **Társasághoz** érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban az iratkezelési szabályzata és az annak mellékletét képező irattári terv előírásai szerint köteles tárolni. Így előfordulhat, hogy a felhasználó érintettként olyan adatokat küld meg a **Társaság** számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, ám a **Társaság** azt jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles mégis kezelni. A **Társaság** ezért kéri a felhasználókat, hogy tartsák be az adattakarékosság és a célhoz kötöttség adatvédelmi elveket, és csak olyan mennyiségű információt küldjenek meg a **Társaság** számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönben a **Társaság** az érintett által megküldve, de törvényi kötelezettségét teljesítve köteles kezelni ezeket az adatokat.

A **Társaság** a távhőszolgáltatásra vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötése, a jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése során közszolgáltatóként különösen az alábbi tevékenységek során végez adatkezelési műveleteket:

- szerződés megkötése, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- hibabejelentés kezelése, hibaelhárítás,
- mérőóra állás rögzítése,
- díjfizetés, számlázás.

A távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről a **Társaság** számlát állít ki, amelyeket postai úton fizetési határidő előtt benyújt a felhasználóknak. A számlák adattartalma a jogszabályi előírásoknak megfelelően kerül felvételre.

A távhőrendszer fejlesztése (csatlakozási, bővítési igény) körében kötendő szerződésre és a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyra, felhasználói díjfizetésre vonatkozó részletes szabályokat a **Társaság** Üzletszabályzata tartalmazza, melyet a szolgáltató köteles az érdekeltek részére hozzáférhetővé tenni.

Az Üzletszabályzat az ügyfélszolgálati irodában és a www.tavhoozd.hu honlapon is elérhető.

Az elektronikus rendszerben kezelt adatokhoz csak a munkakörüknel fogva arra jogosult munkavállalók férhetnek hozzá (ügyfélszolgálat, pénztár, behajtási ügyintézők, lakossági számlázási előadók, közületi számlázási előadók).

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATBAN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Távhőszolgáltatás nyújtásával összefüggésben számlák kiállítása, megőrzése, pénzügyi, könyvviteli folyamatok teljesítése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a számlán rögzített adatok tekintetében a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.) 165. §, az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §-a, az egyéb számviteli bizonylatok tekintetében a Sztv. 169. § (2) bekezdése)

KEZELT ADATOK KÖRE:

fogyasztó neve, címe, adóazonosító jele/adószáma, valamint a szolgáltatási szerződés szerinti díjak

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** fentiekén túl az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az **Adatkezelő** könyvvizsgálatát a **GAHM Consulting Kft.**, mint adatfeldolgozó végzi.

Az ügyfelek számlázáshoz szükséges személyes adatait a **Társaság** az ATHOS számlázó rendszerben kezeli, a rendszer fejlesztője és üzemeltetője az **ASP Hungary Kft.** adatfeldolgozónak minősül.

A számlák előállítását, nyomtatását a **DEK Nyomda**, mint adatfeldolgozó végzi.

A **Társaság** tájékoztatja a programban résztvevőket, hogy az évenkénti költségelszámolási szolgáltatást a fűtési energia költségeire vonatkozóan a **TECHEM Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.** (1134 Budapest, Váci út 45. A. ép. 7. em.), mint adatfeldolgozó végzi. Az elszámolási szolgáltatás magában foglalja a mérőkészülékek leolvasását, az elszámolás elkészítését, valamint a felszerelt mérőkészülékek helyes működésének ellenőrzését, ezért a programban résztvevők költségelszámoláshoz szükséges adatai a **TECHEM Kft.**-hez továbbításra kerülnek.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

Az **Adatkezelő** az általa kiállított számlákat a hátralék megszűnésétől számított 8 évig tárolja a *számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. §* értelmében.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A szolgáltatott és a felhasznált távhő díjának elszámolása hiteles hőmennyiségmérés alapján történik, az **Adatkezelő** a távhőszolgáltatásért fizetendő ellenértékről felhasználási helyenként számlát állít ki.

Az **Adatkezelő** által kezelt számlák a személyes adatok tekintetében – a magánszemélyek és az egyéni vállalkozók esetén - az *általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 169. §* szerinti kötelező elemeket tartalmazzák: a fogyasztó neve, címe, adóazonosító jele/adószáma és bankszámla száma szolgáltatási szerződés szerinti díjak.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Hibabejelentések rögzítése és kivizsgálása, bejelentett hibák elhárítása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalapot, miszerint az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.

(NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Hibafelvevő naplóban rögzített következő adatok: bejelentés kelte, bejelentő neve, hiba helye, hiba rövid leírása, épületkezelő, hibafelvevő kézjegye, a bejelentésre tett intézkedés leírása, befejezés kelte.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az adatkezelésbe adatfeldolgozó nem kerül bevonásra.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A hibafelvevő naplókat az **Adatkezelő** azok felvételétől számított 5 évig őrzi meg.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A hibabejelentések megtételére és azok kezelésére vonatkozó részletszabályokat a **Társaság** Üzletszabályzata tartalmazza. A hiba bejelentése történhet személyesen, telefonon, faxon, levélben, valamint a **Társaság** központjában és telephelyén működő hibafelvételi helyeken. Hibabejelentés a telephelyen telefonon folyamatosan tehető (0-24 h-ig) a 472-050 telefonszámon. A faxon történő bejelentés pedig 6,00 h-tól 14,00 h-ig lehetséges a 471-652 telefonszámon.

Az *Adatkezelő* hibafelvevő naplóban rögzíti a hibabejelentéseket, azokhoz csak az *Adatkezelő* arra jogosult munkavállalói férhetnek hozzá feladatellátásukhoz szükséges mértékben.

A bejelentett hibákat rangsorolja a *Társaság*, és elhárításukról az Üzletszabályzatában meghatározott sorrendben gondoskodik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDTETÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Közvetlen kapcsolattartás a felhasználókkal, a felhasználók tájékoztatása és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely **MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT**, ebben az esetben

- közszolgáltatási szerződéses ügyfél esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalapot, mely szerint az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.
- nem közszolgáltatási szerződéses ügyfél (tájékoztatást kérő fél) esetében a GDPR 6.cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulást.

(NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján)

KEZELT ADATOK KÖRE:

Az időpontfoglalás kapcsán a fogyasztó neve, felhasználási helyének címe, az intézendő ügy tárgya és az időpont kerül rögzítésre. Az ügyfélszolgálati ügyintézés során az ügyfél vagy tájékoztatást kérő fél által megadott adatokat kezeli a *Társaság*.

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A *Társaság* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az *Adatkezelő* az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton az ATHOS értékesítési rendszerben kezeli, a rendszer üzemeltetője, az **ASP Hungary Kft.** adatfeldolgozónak minősül.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A cél eléréséig (az ügyintézés tárgyától függően, az adott ügytípusra irányadó tárolási időtartam).

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó szervezeti egységek ügyintézőit a **Társaság** telephelyén, valamint a polgármesteri hivatal központi ügyfélszolgálatán kereshetik fel a felhasználók, illetve az érdeklődők. Az Ügyfélszolgálat személyes ügyintézési lehetőséget biztosít, mely ügyintézésre telefonon lehetséges előre időpontot foglalni. Az időpontfoglalás kapcsán a fogyasztó neve, felhasználási helyének címe, az intézendő ügy tárgya és az időpont kerül rögzítésre. Az ügyfélszolgálati ügyintézés során a kezelt adatok körét, az adatkezelés folyamatát az intézendő ügy típusa határozza meg. Az ügyfélszolgálati tevékenységről az intézhető ügyek köréről részletesen az Üzletszabályzat rendelkezik.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

PANASZKEZELÉSSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

Fogyasztói panaszok felvétele, a szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszügyek kezelése, közérdekű bejelentések kezelése.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

(Vonatkozó tagállami szabályozás: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7), 17/B §.)

KEZELT ADATOK KÖRE:

- Panaszt, közérdekű bejelentést tevő személy neve, elérhetőségi adatai, panasz, közérdekű bejelentés leírása.
- Amennyiben a panaszról jegyzőkönyv készül úgy a panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat: a fogyasztó neve, lakcíme, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az **Adatkezelő** az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton az ATHOS értékesítési rendszerben kezeli, a rendszer üzemeltetője, az **ASP Hungary Kft.** adatfeldolgozónak minősül.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A panaszokról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a **Társaság** 3 évig őrzi meg az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdésére figyelemmel.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A **Társaság** minden panaszt, illetve közérdekű bejelentést nyilvántartásba vesz.

A **Társaság** a panaszkezelése során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően jár el. A panaszkezelés részletes szabályait a **Társaság** Üzletszabályzata tartalmazza, mely az ügyfélszolgálati irodában és a www.tavhoozd.hu honlapon is elérhető.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslattal élhet.

HÁTRALÉKKEZELÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A közszolgáltatási tevékenység területén az ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából, hátralécsökkentés ösztönzése, kamatkedvezményes akciók nyilvántartása.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:

Az adatkezelés jogalapja a **GDPR 6. cikk (1) bekezdés e) pontja**, miszerint az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

KEZELT ADATOK KÖRE:

az ügyfél közszolgáltatási szerződésben rögzített adatai, kapcsolattartást célzó adatok, hátraléokra vonatkozó adatok

AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:

A **Társaság** a fizetési meghagyásos eljárás lefolytatása során az ügyfél adatait a MOKK elektronikus rendszerén keresztül az eljáró közjegyzőnek továbbítja, illetve peres eljárás indítása esetén a **társaság megbízott ügyvédje** részére továbbítja.

A **Társaság** felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

ADATFELDOLGOZÓ IGÉNYBEVÉTELE:

Az **Adatkezelő** könyvvizsgálatát a **GAHM Consulting Kft.**, mint adatfeldolgozó végzi.

Az **Adatkezelő** az ügyfelek szerződésben felvett személyes adatait és a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügymenetük adatait elektronikus úton az ATHOS értékesítési rendszerben kezeli, a rendszer üzemeltetője, az **ASP Hungary Kft.** adatfeldolgozónak minősül.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:

A hátralék megfizetéséig, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igény elévüléséig, amennyiben a szolgáltatási szerződés a hátralék megfizetését követően is fennáll úgy a szerződés megszűnését követő 8 évig.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Amennyiben a felhasználó a távhőszolgáltatási szerződésből fakadó díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget a **Társaság** hátralékkezelési tevékenysége körében kezeli a hátralékos ügyfelek adatait. A behajtási tevékenységet a felszólító levelek kiküldésétől az ingatlan árverezésig a **Társaság** alkalmazottai végzik. A behajtási tevékenység körében a **Társaság** a hátralékos ügyféllel részletfizetési lehetőséget biztosító és egyéb fizetést ösztönző megállapodást is köthet.

A fizetési meghagyásos eljárás elbonyolítása a Magyar Országos Közjegyzői Kamara elektronikus rendszerén keresztül történik. Peres ügyek vitelére a **Társaság** megbízásos jogviszony keretében ügyvéddel áll kapcsolatban.

Az ügyfelek díjfizetésére, hátralékára vonatkozó adatokat a **Társaság** elektronikus ügyfélnyilvántartó rendszerében kezeli.

A hátralékkezelés/behajtás részletes szabályait, folyamatát az Üzletszabályzat tartalmazza.

AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A **Társaság** tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet jelen adatkezeléssel kapcsolatban:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatainak törlését (a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott feltételek esetén),
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- jogorvoslással élhet.

A **Társaság** gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

A **Társaság** törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az **Adatkezelő** adatvédelmi tisztviselőjének címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a **Társaság** erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatosan. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, ellenben erről a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatos panasszal Ön fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Felhívjuk azonban a figyelmét, hogy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság gyakorlata alapján panaszát akkor fogadja be a Hatóság, hogy ha előbb az adatkezelőhöz, esetünkben tehát hozzánk fordult, de nem intézkedtünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadta el. Javasoljuk ezért, hogy először adatvédelmi tisztviselőnkkel vegye fel a kapcsolatot!

Ózd, 2022.02.01.

Ózdi Távhőtermelő és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság