

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL  
ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSRŐL**

A **ÉDV Zrt.** (továbbiakban Adatkezelő) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 irányelv (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:** **ÉDV Zrt.**  
**Adakezelő székhelye:** **2800 Tatabánya, Sárberkek 100.**  
**Adatkezelő adószáma:** **11186748-2-11**  
**Adatkezelő cégjegyzékszámja:** **11-10-001450**  
**Adatkezelő honlapja:** **<https://www.edv.hu/>**

**AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:**  
**[dpo@edvrt.hu](mailto:dpo@edvrt.hu)**

**REGISZTRÁCIÓVAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS**

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

Vízcenter online ügyfélkapcsolati portálra történő regisztráció, fiók létrehozása. A regisztráció által a honlap/alkalmazás funkcióinak használata, valamint a víziközmű – szolgáltatással kapcsolatos ügyintézkedések hatékony és széleskörű biztosítása. Emlékeztető küldése új jelszó érintett általi igénylése esetén. Push (emlékeztető) üzenetek küldése.

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

GDPR 6. cikk (1) e) szerinti az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges. [vonatkozó tagállami jogszabály: a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet]

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

felhasználói azonosító, vízmérő gyári száma, felhasználó neve, jelszó, e-mail cím, telefonszám

**AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:**

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: Vízcenter online ügyfélszolgálat biztosítása, működtetése, karbantartása

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: Web Gateway elektronikus nyilvántartó rendszer biztosítása

Adatfeldolgozó: MVM Informatikai Zrt.

Adatkezelési művelet: Vízcenter online ügyfélszolgálat biztosítása, működtetése, karbantartása

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

Az Adatkezelő 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 az

Adatkezelőt, úgy az Adatkezelő jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A felhasználói fiók megszűnését vagy a holnapra történő regisztrációs funkció Adatkezelő általi megszüntetését követően indokolatlan késedelem nélkül törlésre kerülnek az adatok.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

**AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az Adatkezelő a víziközmű – szolgáltatás hatékony és széleskörű biztosítása érdekében online ügyfélszolgálatot működtet. Az online ügyfélszolgálat a <https://vizcenter.hu/edv/> oldalon érhető el. Az oldalon keresztül regisztráció nélkül és regisztrációval is intézhetőek ügyek. A regisztráció elvégzését követően minden felhasználó automatikus üzenet kap a regisztráció sikerességéről.

A felhasználói fiók, regisztráció törlésére az érintett bármikor jogosult, amelyet a fiókba belépve az erre a célra szolgáló regisztráció törlése funkcióval tehet meg.

**ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATON INTÉZHETŐ ÜGYEKEL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS**

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS A KEZELT ADATOK KÖRE:**

<b>Adatkezelés célja</b>	<b>Kezelt adatok köre</b>
Bejelentkezési adatokban, e-mailben, telefonszámban, levelezési címben, névben bekövetkezett változás módosítása, annak rögzítése, nyilvántartása, valamint a módosítás végrehajtása az Adatkezelő által használt rendszerekben.	felhasználói azonosító, felhasználó neve, jelszó, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám
Időpontfoglalás rögzítése, dokumentálása személyes ügyintézés céljából	név, e-mail cím, telefonszám, egyéb megjegyzés
A szerződésszerű teljesítés ellenőrzése érdekében történő mennyiségmérés, a vízhasználat mérése és a közszolgáltatási díj megállapítása. Online mérőóraállások bejelentésének dokumentálása, rögzítése.	felhasználási hely, felhasználói azonosító, vízfogyasztással kapcsolatos adatok
Közbenső elszámolás igénylése, rögzítése, valamint Adatkezelő általi teljesítése.	felhasználási hely, felhasználó a regisztrációval megadott személyes adatai, a közbenső elszámolásban szereplő személyes adatok
Szennyvízdíj jóváírásának igénylése, rögzítése, valamint Adatkezelő általi teljesítése.	felhasználói azonosító, felhasználó neve, e-mail cím, telefonszám, jóváírás megállapításával kapcsolatos adatok
A felhasználókat megillető locsolási kedvezmény biztosítása, nyilvántartásba történő felvétele, a kedvezményt igénybe vevő felhasználó azonosítása.	felhasználói azonosító, fogyasztó neve, levelezési cím, felhasználás helye, bekötési vízmérő gyári száma, telefonszám, e-mail cím, a kapcsolódó (jognyilatkozatokban foglalt személyes adatok, az esetlegesen csatolandó dokumentumok személyes adat tartalma; az adatkezelésben érintett egyéb személyek szükséges személyes adatai (pl. képviselők, kedvezményhez szükséges

	igazolást kiállítók stb.)
Folyószámla fizetés és követelés igazolás igénylése, rögzítése, annak teljesítése.	felhasználói azonosító, felhasználó neve, e-mail címe, a folyószámla fizetés igazolással és a követelés igazolással kapcsolatos adatok
Ellenőrző leolvasás kérésének rögzítése, dokumentálása.	felhasználói azonosító, felhasználó neve, e-mail címe, telefonszám

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

GDPR 6. cikk (1) e) szerinti az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges. [vonatkozó tagállami jogszabály: a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény, a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. Rendelet]

**AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:**

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: Vízcenter online ügyfélszolgálat biztosítása, működtetése, karbantartása

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: Web Gateway elektronikus nyilvántartó rendszer biztosítása

Adatfeldolgozó: MVM Informatikai Zrt.

Adatkezelési művelet: Vízcenter online ügyfélszolgálat biztosítása, működtetése, karbantartása

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: SAP rendszer biztosítása, üzemeltetése

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

Az Adatkezelő 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 az Adatkezelőt, úgy az Adatkezelő jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsátani.

**A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

- Az online felületen a személyes adatok a felhasználói fiók megszűnését vagy a holnapra történő regisztrációs funkció Adatkezelő általi megszüntetését követően indokolatlan késedelem nélkül törlésre kerülnek.
- Mérőóraállás esetében: Az Adatkezelő a személyes adatokat a polgári jogi igényekkel összefüggésben 5 éves elévülési ideig kezeli.
- Időpontfoglalás esetében: rögzítéstől számított 5 évig
- Fontos, hogy a felhasználói fiók megszűnésével/megszüntetésével kizárólag az Ön online hozzáférési joga szűnik meg az abban tárolt ügyekkel kapcsolatos adatokhoz, azonban fontos, hogy az ott intézett ügyekkel kapcsolatban keletkezett adatokat – így az Ön azokban foglalt személyes adatait – az Adatkezelő az adott ügy célja szerint szükséges ideig (tovább) kezeli. A bejelentések tárgya szerinti megőrzési időket az Adatkezelő „Adatkezelési tájékoztató és folyamatleírás víziközmű-szolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezelésekről” megnevezésű adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, mely elérhető az Adatkezelő weboldalán és ügyfélszolgálatán.

A felületen keresztül történő adatok a Web Gateway felületén és az SAP rendszerben is megőrzésre kerülnek.

**AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az Adatkezelő a víziközmű – szolgáltatás hatékony és széleskörű biztosítása érdekében online ügyfélszolgálatot működtet. Az online ügyfélszolgálat a <https://vizcenter.hu/edv/> oldalon érhető el. Az oldalon történő regisztrációt, majd belépést követően a felhasználónak lehetősége van a víziközmű-szolgáltatással összefüggő ügyek intézésére. Az ügyek tárgya szerinti részletes információkat az Adatkezelő „Adatkezelési tájékoztató és folyamatleírás víziközmű-szolgáltatás nyújtásával összefüggő adatkezelésekről” megnevezésű adatkezelési tájékoztatója tartalmazza, mely elérhető az Adatkezelő weboldalán és ügyfélszolgálatain.

#### **ÉRINTETTI JOGOK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN**

Az Adatkezelő közfeladatot ellátó szervi minősége alapján – a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) következetesen alkalmazott jogértelmezése szerint<sup>1</sup> – kizárólag a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja alapján („az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges”) folytatja adatkezeléseit, mely alapján Önt mint érintettet az alábbi jogok illetik meg jelen tájékoztatóban foglalt valamennyi adatkezeléssel kapcsolatban:

#### Ön, személyazonosságának igazolását követően:

- élhet a hozzáférési jogával,
- 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.

Adatkezelő 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.

Kérelmét elsősorban írásban terjesztheti be az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségén. Amennyiben Ön azonban szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően az Adatkezelő 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 a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez fordulhat.

#### **A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:**

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (30) 683-5969 és +36 (30) 549-6838

---

<sup>1</sup> Ld. NAIH 2018. évi beszámoló 36-37. oldal ( <https://www.naih.hu/eves-beszamolok> )

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!

Tatabánya, 2022. 11. 28.

*ÉDV Zrt.*