

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS PANASZKEZELÉssel ÉS TELEFONOS HANGRÖGZÍTÉssel 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, Sárberek 100.**
Adatkezelő adószáma: **11186748-2-11**
Adatkezelő cégjegyzékszám: **11-10-001450**
Adatkezelő honlapja: **<https://www.edv.hu/>**

AZ ADATKEZELŐ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐJÉNEK ELÉRHETŐSÉGE:
dpo@edvrt.hu

PANASZKEZELÉssel ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az Adatkezelőhöz érkezett panaszok kivizsgálása, elbírálása, annak dokumentálása, valamint a panaszos tájékoztatása.

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, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A § (7), 17/B §.]

KÉZELT ADATOK KÖRE:

A felhasználó/fogyasztó neve, lakcíme, a felhasználási hely címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke, a víziközmű-szolgáltató nyilatkozata a felhasználó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, ha a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz kivételével - a felhasználó aláírása, valamint a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma, felhasználó elérhetősége és egyéb a panasszal kapcsolatos adatai.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: SAP rendszer biztosítása, üzemeltetése, panasz jegyzőkönyvek előállítása, tárolása

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: ELO iktató rendszer biztosítása, üzemeltetése, irattározás

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:

rögzítéstől számított 5 évig

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A felhasználó/fogyasztó panaszt nyújthat be személyesen az ügyfélszolgálaton, postai és elektronikus úton. A beérkező panaszok az ELO iktató rendszeren keresztül kerülnek az SAP rendszerbe. A panaszjegyzőkönyvek papíron is tárolásra kerülnek. A panasz kivizsgálására 15 nap áll rendelkezésre. A panasszal kapcsolatos válaszlevelet postai úton vagy ha a panasz elektronikusan érkezett elektronikus úton küldik meg a panaszos ügyfél részére.

Az Adatkezelő a panaszkezelése során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet rendelkezéseinek megfelelően jár el. A panaszkezelés részletes szabályait az Adatkezelő Üzletszabályzata tartalmazza, mely az ügyfélszolgálati irodában és a honlapon is elérhető.

EGYÉB BEADVÁNYOKKAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

A beadvány tartalmának megfelelő intézkedések megtétel (pl. tájékoztatásadás), valamint azok nyilvántartása

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. [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:

A megkeresés tárgya szerint szükséges személyes adatok, így különösen a beadvány benyújtójának azonosító adatai, elérhetőségi adatai, beadvány tárgya, az érintett nyilatkozatai, beadvány tárgya szerint esetlegesen érintett más természetes személyek személyes adatai.

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: SAP rendszer biztosítása, üzemeltetése, panasz jegyzőkönyvek előállítása, tárolása

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: ELO iktató rendszer biztosítása, üzemeltetése, irattározás

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 jogszabály előírhatja. 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:

Beadvány rögzítésétől számított 5 éves elévülési idő, figyelemmel a Vhr. 89/C.§

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

A felhasználó beadványt nyújthat be személyesen az ügyfélszolgálaton, postai és elektronikus úton. A beérkező beadványok az ELO iktató rendszeren keresztül kerülnek az SAP rendszerbe. A nem panasznak minősülő megkeresések esetén az Adatkezelő az írásban történő válaszadást a lehető legrövidebb idő alatt, de legkésőbb a kézhezvételétől számított 30 napon belül teljesíti.

A beadványok intézésnek részletes szabályait az Adatkezelő Üzletszabályzata tartalmazza.

TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATHOZ KAPCSOLÓDÓ HANGRÖGZÍTÉS SORÁN MEGVALÓSÍTOTT ADATKEZELÉS

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel történő rögzítése. A közszolgáltatási tevékenységgel összefüggő ügyek kezelése, beérkező panaszok, kérelmek tartalmának pontos rögzítése.

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. [vonatkozó tagállami jogszabály: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdés]

KEZELT ADATOK KÖRE:

telefonbeszélgetésben résztvevő felek (érintettek) hangja, illetve az ügyintézés során az érintettek által megadott személyes adatok; hívás azonosítószáma, hívás kezdete és vége

AZ ADATKEZELÉSBE BEVONT ADATFELDOLGOZÓK ÉS AZ ADATFELDOLGOZÁSI MŰVELET MEGJELÖLÉSE:

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: SAP rendszer biztosítása, üzemeltetése, hangfelvételek visszahallgatása

Adatfeldolgozó: Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt.

Adatkezelési művelet: Avaya rendszer biztosítása, üzemeltetése, hangfelvételek tárolása, visszahallgatása

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 jogszabály előírhatja. 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 Adatkezelő a hangfelvételt 5 évig őrzi meg.

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:

Az Adatkezelő az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétel útján rögzíti. Az Adatkezelő a telefonon érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal ellátva az Avaya és az SAP elektronikus rendszerében tárolja és a rögzítéstől számított öt évig őrzi meg.

Az Adatkezelő jogi kötelezettségének eleget téve a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja a fogyasztó részére ügyfélszolgálatán a felvétel meghallgatását, valamint hangfelvételeként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít.

ÉRINTETTI JOGOK AZ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATBAN

Az Adatkezelő közfeladatot ellátó szervei minősége alapján – a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) következetesen alkalmazott jogértelmezése szerint¹ – 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.

Az Adatkezelő 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.

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 rendelkezésre 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.

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

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

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

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.