

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

Változatszám: 2.

Hatályos: 2013. január 01-től

TARTALOMJEGYZÉK

1. A tájékoztató célja	3
2. Az adatkezelés elvei	3
3. Alapfogalmak	4
4. Az adatkezelés jogalapja	6
5. A kezelt adatok köre.....	6
6. Az adatátadás címzettjei	7
7. Az adatokhoz hozzáférők köre, adatfeldolgozók	8
8. Az adatkezelés időtartama, a kezelt adatok köre, törlése	8
9. A Felhasználók személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogai , a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek.....	8

1. A tájékoztató célja

Jelen tájékoztató célja, hogy a Pápai Vízmű Zrt. (a továbbiakban: Adatkezelő vagy Társaság) megfeleljen az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011.évi CXII. Törvény (továbbiakban: infotv.), a Polgári Törvénykönyv illetve a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011.évi CCIX.törvény (Vksztv.) rendelkezéseinek. Az Adatkezelő közüzemi szolgáltatóként köteles adatvédelmi és adatbiztonsági tájékoztató elkészítésére.

A tájékoztató csak a közüzemi szolgáltatóként végzett adatkezelésekre vonatkozik.

Minden egyén számára, nemzetiségére és lakóhelyére tekintet nélkül biztosítani kell, hogy jogait, különösen magánszféráját az adatkezelők tiszteletben tartsák személyes adatainak gépi feldolgozása során.

A Fogyasztó a Szolgáltatási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Adatkezelő személyes adatait kezeli. Az Adatkezelő a Szolgáltatási Szerződés megkötésekor a kapott adatokat bizalmasan kezeli, azokat harmadik személynek csak törvény általi kötelező adattovábbítás céljából, illetve a Fogyasztó által írásban meghatalmazott személy részére adhatja át.

2. Az adatkezelés elvei

Az Adatkezelő a jóhiszeműség és a tisztesség követelményeinek megfelelően, az érintettekkel együttműködve köteles eljárni. Az Adatkezelő jogait és kötelezettségeit rendeltetésüknek megfelelően köteles gyakorolni, illetőleg teljesíteni.

A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha az adatkezelő rendelkezik azokkal a technikai feltételekkel, amelyek a helyreállításhoz szükségesek.

Az Adatkezelő az adatkezelés során biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Az adatok kezelője:

Pápai Víz- és Csatornamű Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Pápai Vízmű Zrt.

8500 Pápa, Vízmű u.2.

Adósz:11338110-2-19

Cjsz:19-10-500132

Stat.sz:11338110-3600-19

Belső adatvédelmi felelős neve: Hollenczer Ferencné

Belső adatvédelmi felelős beosztása: gazdasági irodavezető

Belső adatvédelmi felelős végzettsége: mérlegképes könyvelő,
település vízgazdálkodási technikus

Belső adatvédelmi felelős elérhetősége:8500.Pápa, Vízmű u.2.

Tel.sz: 89/510 633

3. Alapfogalmak

3.1. Érintett

Bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy közvetlenül vagy közvetve azonosítható természetes személy.

3.2. Személyes adat

Az érintettel kapcsolatba hozható adat – különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret –, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

3.3. Különleges adat

A faji eredetre, a nemzeti és etnikai kisebbséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre vonatkozó személyes adat, az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat.

3.4 Közérdekű adat

Az állami vagy helyi önkormányzati feladatot, valamint jogszabályban meghatározott egyéb közfeladatot ellátó szerv vagy személy kezelésében lévő és tevékenységére vonatkozó vagy közfeladatának ellátásával összefüggésben keletkezett, a személyes adat fogalma alá nem eső, bármilyen módon, vagy formában rögzített információ vagy ismeret, függetlenül kezelésének módjától, önálló vagy gyűjteményes jellegétől, így különösen a hatáskörre, illetékességre, szervezeti felépítésre, szakmai tevékenységre, annak eredményességére is kiterjedő értékelésére, a birtokolt adatfajtákra és a működést szabályozó jogszabályokra, valamint a gazdálkodásra, a megkötött szerződésekre vonatkozó adat.

3.5. Közérdekből nyilvános adat

A közérdekű adat fogalma alá nem tartozó minden olyan adat, amelynek nyilvánosságra hozatalát, megismerhetőségét vagy hozzáférhetővé tételét törvény közérdekből elrendeli.

3.6. Hozzájárulás

Az érintett akaratának önkéntes és határozott kinyilvánítása, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok –teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő- kezeléséhez.

3.7. Tiltakozás

Az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

3.8. Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja. A jelen Tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezelések tekintetében Adatkezelő a Pápai Víz-és Csatornamű Zrt.(Pápai Vízmű Zrt.8500.Pápa,Vízmű u.2.)

3.9. Adatkezelés

Az alkalmazott eljárástól függetlenül, az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az

adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

3.10. Adattovábbítás

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

3.11. Nyilvánosságra hozatal

Az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

3.12. Adattörlés

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

3.13. Adatmegjelölés

Az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

3.14. Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

3.15. Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is – adatok feldolgozását végzi.

3.16. Fogyasztó, Felhasználó

Az a természetes személy, aki a Társasággal közüzemi szolgáltatásra szerződést köt.

3.17. Adatzárolás

Az adat azonosító jelzéssel ellátása további kezelésének végleges vagy meghatározott időre történő korlátozása céljából.

3.18. Adatmegsemmisítés

Az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése

3.19. Adatfelelős

Az a közfeladatot ellátó szerv, amely az elektronikus úton kötelezően közzéteendő közérdekű adatot előállította, illetve amelynek a működése során ez az adat keletkezett.

3.20. Adatközlő

Az a közfeladatot ellátó szerv, amely – ha az adatfelelős nem maga teszi közzé az adatot - az adatfelelős által hozzá eljuttatott adatait honlapon közzéteszi.

3.21. Adatállomány

Az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége.

3.22. Harmadik személy

Olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.

4. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés célja a felhasználók azonosítása, megkülönböztetése, számlázás, kapcsolatfelvétel, a fogyasztói és szolgáltatói jogok érvényesítése.

Az adatkezelés jogalapja:

- törvényi felhatalmazás, illetve az érintett hozzájárulása.

4.1. Jogszabályi előírások:

Amennyiben a személyes adat kezelését jogszabály rendeli el, az adatkezelés kötelező. Erről az érintettet tájékoztatni kell.

4.2. Egyéb jogalapok:

Személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna és a feladat teljesítése céljából szükséges.

4.3. A Felhasználó, Érintett hozzájárulása:

Az Adatkezelő az érintett személyes adatait elsősorban az érintett hozzájárulása alapján kezeli. Az érintett a hozzájárulását megadhatja:

- a) Szerződésben,
- b) Külön nyilatkozaton

Az érintett az Adatkezelővel kötött szerződésben hozzájárulást ad mindazon adatai kezeléséhez, amelyek a szerződés végrehajtásához szükségesek. Az érintett a Vízmű adatkezelési szabályzatában kap tájékoztatást a kezelendő adatok köréről, az adatkezelés időtartamáról, a felhasználás céljáról, az adatok továbbításáról és feldolgozásáról.

A Vksztv.61§ (1) bekezdése szerint a Szolgáltató, mint Adatkezelő

- a) a tevékenységének végzéséhez szükséges műszaki berendezések létesítésére, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- b) a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint
- c) együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó azonosításához szükséges és elégséges, a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Amennyiben az érintett külön nyilatkozaton is hozzájárulást ad, az Adatkezelő a nyilatkozathoz kapcsolódóan az érintettek számára teljes körű tájékoztatást nyújt.

5. A kezelt adatok köre

Papíralapú illetve informatikai nyilvántartások:

Természetes személy Felhasználó adatai:

Társaságunk a Szolgáltatási Szerződésben megadott személyes adatokat (név, születési hely, idő, anyja neve, lakcíme, levelezési címe, kapcsolattartáshoz szükséges telefonszám,

e-mail cím, bankszámlaszám,adóazonosító jel,fogyasztási hely, partnerazonosító kódok) és a szolgáltatás során felmerült mennyiségi és érték adatokat kezeli. Az adatkezelés és a személyes adatok védelme kizárólag természetes személyre vonatkozik.

Nem természetes személy felhasználó adatai:

Társaságunk a Szolgáltatási Szerződésben megadott nem természetes személy Felhasználó (elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám, levelezési címe, kapcsolattartáshoz szükséges telefonszáma, e-mail cím, bankszámlaszám, fogyasztási hely, partnerazonosító kódok) valamint a szolgáltatás során felmerült mennyiségi és érték adatokat kezeli.

Ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetés:

Az Adatkezelő rögzíti és kezeli a Felhasználó és az Ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. Az ügyfélszolgálati irodában a személyes ügyintézés menetéről esetenként kép és hangfelvétel készül.

Azonosítás dokumentumokkal:

A Felhasználók személyesen vagy érvényes meghatalmazás esetén meghatalmazott útján intézhetik ügyeiket. A Felhasználó jogosultságát személyi igazolvány, jogosítvány vagy útlevél bemutatásával igazolhatja. Tulajdonos váltás esetén a tulajdont igazoló okiratok (ügyvéd által hiteles adás-vételi szerződés, hagyaték esetén közjegyzői okirat) bemutatása szükséges.

A megadott adatok kezelésének elsődleges célja a Felhasználók azonosítása, valamint a Felhasználókkal való kapcsolattartás.

6. Az adatátadás címzettjei

A Vksztv. felhatalmazása alapján a személyes adatok átadhatóak:

- a) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére,
- c) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközü-szolgáltatónak,
- e) az Energetikai és Közműszabályozó Hivatal által a közérdekű üzemeltetőnek,
- f) az Energetikai és Közműszabályozó Hivatalnak,
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h) a bírósági végrehajtónak
- i) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából a nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyészségnek, bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban az átvevőket azonos titoktartási kötelezettség terheli a víziközmű-szolgáltatóval és az ellátásért felelőssel egyetemben. Az adatkezelő köteles az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

7. Az adatokhoz hozzáférők köre, adatfeldolgozók

Az adatokhoz az Adatkezelő által megbízott munkavállalók férnek hozzá, akiknek a tevékenységük ellátásához szükséges, és akik az adatok kezelésével kapcsolatos kötelezettségekkel tisztában vannak.

Személyes adatokat a megjelölteken kívül harmadik személyeknek csak törvényben előírt kötelező adattovábbítás és a Felhasználó által írásban meghatalmazott személy részére ad át a Társaság.

A Felhasználók személyes adatainak átvételére jogosultak:

- az ügyfélszolgálat munkatársai
- a műszaki ügyfélszolgálat munkatársai
- értékesítési csoport munkatársai
- díjbeszedők, vízmérőóra leolvasók

8. Az adatkezelés időtartama, a kezelt adatok köre, törlése

A szolgáltatási szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 5 évig.

A Felhasználó személyes adatai a szolgáltatás igénybevételének megszüntetésekor kikerülnek a nyilvántartásból és archiválásra kerülnek.

A Fogyasztóként törölt magánszemélyek személyes adatait csak a törvényben előírt módon és ideig őrzi meg az Adatkezelő.

A kezelt adatok köre: Fogyasztó (Felhasználó) neve, anyja neve, születési hely, idő, telefonszám, fogyasztási hely, lakcím, adóazonosító jel, bankszámlaszám, e-mail cím, partnerazonosító kódok.

A Szolgáltató a kezelt személyes adatot haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés nem jogszerű célból történt,
- b) az adatkezelés célja megszűnt, így különösen a víziközmű-szolgáltatás keretében létrejött jogviszony megszűnik, az ahhoz kapcsolódó követelés érvényesítése megtörtént, vagy a követelés érvényesíthetősége megszűnt,
- c) azt bíróság, vagy az adatvédelmi hatóság elrendelte,
- d) az érintett – a kötelező adatkezelés kivételével- kéri

9. A Felhasználók személyes adatai kezelésével kapcsolatos jogai , a jogosulatlan adatkezeléssel szembeni jogorvoslati lehetőségek

A Felhasználónak joga van információt kérni az Adatkezelőtől, hogy személyes adatait esetlegesen harmadik személyként kik és milyen célból kapták meg, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését és törlését . A tájékoztatást postai úton és az ügyfélszolgálaton (8500 Pápa, Vízmű u.2.), valamint e-mail-en kérheti, és az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül közérthető formában ,írásban tájékoztatást ad. E tájékoztatás a folyó évben, azonos területre vonatkozóan ingyenes, egyéb esetekben térítést kell fizetni a Adatkezelő felé.

Amennyiben, az Adatkezelő a Felhasználó kérésére a tájékoztatást megtagadja, akkor írásban közli az érintettel, hogy a felvilágosítás megtagadására mely törvény rendelkezése alapján került sor.

Egyúttal tájékoztatja az érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

A Felhasználó kérheti személyes adatainak helyesbítését, törlését vagy zárolását. Ha a Szolgáltató e kérést nem teljesíti, akkor a kérelem kézhezvételét követő 30 napon belül írásban közli a kérelem elutasításának jogi és ténybeli indokait, és tájékoztatja a fogyasztót a bírósági jogorvoslat, továbbá a Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

Az érintett tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése kizárólag a Szolgáltató, vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el.
- b) a személyes adat felhasználása, vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását törvény teszi lehetővé

A tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül a Szolgáltató megvizsgálja, majd annak eredményéről a kérelmezőt tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést megszünteti, és az adatokat zárolja. A tiltakozásról és a hozzá kapcsolódó intézkedésről értesíti az érintetteket.

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen, a közléstől számított 30 napon belül bírósághoz fordulhat. Az adatkezelőnek kötelessége bizonyítani, hogy az adatkezelés a jogszabályoknak megfelel. Az adattovábbítás jogszerűségét az adatátvevő köteles bizonyítani. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik.

Az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál ingyenesen vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatok kezelésével, közérdekű adatok vagy közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez fűződő jogok gyakorlásával kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye áll fenn. A bejelentés miatt senkit sem érhet hátrány. Az érintett kilétét a Hatóság csak indokolt esetben fedheti fel, illetve ha a bejelentő kéri még akkor sem fedheti fel ha a vizsgálat ennek hiányában nem folytatható le.

Amennyiben a Fogyasztó úgy érzi, hogy a Pápai Vízmű Zrt. munkatársai és adatfeldolgozói megsértették a személyes adatokhoz való jogát, panasszal élhet a Vízmű Adatvédelmi felelősénél (Hollenczer Ferencné 8500 Pápa, Vízmű út 2.)Te: 89/510 633
(Hollenczerne@papavizmu.hu)

2013.január

dr. Lukács Endre
vezérigazgató