

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozóan

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

Az adatkezelések szabályai

Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelvének.

A Társaság személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. A törlésről a Társaságnak az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogköröket ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti.

A Társaság személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

Szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

Távhőszolgáltatás

A lakossági közszolgáltatás ellátása során természetes személyek ügyfeladatait veszi fel a Társaság.

A Társaság elektronikus ügyfeladatbázist üzemeltet. A lakossági felhasználókkal minden esetben írásos közszolgáltatási szerződést köt a Társaság.

A szolgáltatást igénybe vevőkön kívül sor kerülhet bérlő vagy hozzátartozó adatainak felvételére is.

A számlázási tevékenység

Az ügyfelek részére a papíralapú számlát a Társaság maga állítja ki, nem vesz igénybe külső szolgáltatót.

A mérőórák (hőmennyiség mérők), valamint a digitális órák leolvasását külső megbízott végzi.

adatkezelés célja: a Társaság közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, távhőszolgáltatás ellátása a szolgáltatási területen

kezelt adatok köre: név, születési hely, idő, lakcím, egyéb szervezetek vonatkozásában név, székhely, képviselő neve, felhasználási hely, fogyasztásra, számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok, bérlő/bérlők hozzátartozóinak neve és címe

adatkezelés jogalapja: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1)

adattárolás határideje: számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

A Társaság hibabejelentő szolgálattal rendelkezik, ide érkeznek be a hibabejelentések, amelyeket diszpécsernaplóban rögzítenek.

adatkezelés célja: a beérkező hibabejelentések rögzítése

kezelt adatok köre: bejelentő neve, címe, telefonszáma

adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás, a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §

adattárolás határideje: az adatfelvételtől számított 5 év

adattárolás módja: papíralapon

E-ügyintézésrel kapcsolatos adatkezelés

Az egységes elektronikus közműnyilvántartásról szóló 324/2013. (VIII.29.) számú Kormányrendelet értelmében a Társaság által üzemeltetett közművekkal kapcsolatban állásfoglalások kiadását, közműegyeztetést elektronikus felületen keresztül intézik.

Az ügyintézés az alábbi linken érhető el: ugyfelkapu.magyarorszag.hu, majd ezt követően az e-építés portálon.

A Társaság a következő közművek esetén illetékes ügyintézésre:

- Távfűtő vezeték rendszer

Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelés

Szóbeli és írásbeli panasz

Az ügyfelek a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel, panaszügyeikkel, számla reklamációval az Adatkezelő központi telephelyén, 4600 Kisvárdai Piac u. 5. szám alatt működő ügyfélszolgálathoz fordulhatnak személyesen és postai úton.

A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató Adatkezelő a felhasználói bejelentések intézésére, a panaszok kivizsgálására és orvoslására, a felhasználók tájékoztatására - az ügyfelek részére munkaidőben, hétfőtől – szerdáig 7³⁰-tól 15³⁰-ig, csütörtökön 7³⁰-tól 19³⁰-ig, pénteken 7³⁰-tól 12⁰⁰-ig - nyitva álló ügyfélszolgálattal áll a felhasználók rendelkezésére, és a díjfizetési és díj hátralékfizetési lehetőségekre alkalmat ad a pénztárban.

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja a fogyasztónak. Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

Ha az érintett a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyvet készítenek, melynek egy másolati példányát a társaságnak át kell adnia a fogyasztónak.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;
- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;

- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke; h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panaszban voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság.

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelmen a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

adatkezelés célja: ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése

kezelt adatok köre: ügyfél neve, ügyfélszám, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos

igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulása, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése

adattárolás határideje: a panasz megválaszolásától számított - fogyasztóvédelmi törvény szerinti - 5 év

adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

A telefonon történt bejelentések esetében a beszélgetések rögzítésre kerülnek. A telefonos hangrögzítés adatkezelésével kapcsolatos főbb ismérvek az alábbiak:

adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele

kezelt adatok köre: érintett hangja, általa megadott adatok

adatkezelés jogalapja:

- törvényi felhatalmazás (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3))
- érintett beleegyezése (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (6))

adatkezelés időtartama: az adatrögzítéstől számított 5 év

adattárolás módja: elektronikusan

Hátralékkezeléssel összefüggő adatkezelés

A követeléskezelési tevékenységet az Adatkezelő saját alkalmazottai végzik, így adatfeldolgozás és adattovábbítás ezen adatkezelési tevékenység során nem történik.

adatkezelés célja: adatkezelő szolgáltatási területén az ügyfél adatok kezelése hátralékkezelés céljából

kezelt adatok köre: név; leánykori név; anyja neve; születési hely; születési idő; állandó lakhely; telefonszám; levelezési cím, fogyasztási hely

adatkezelés jogalapja: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (5) b)

adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

adattárolás módja: elektronikus

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Adatkezelő megnevezése: Kisvárdai Közmű Szolgáltató Kft.

Adatkezelő cégjegyzékszám: 15-09-077836

Adatkezelő székhelye: 4600 Kisvárd, Piac utca 5.

Adatvédelmi tisztviselő: Juhászné Kovács Nikoletta

E-mail cím: juhaszne.kovacs.nikoletta@externet.hu

Telefonszám: 45/410-070

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.