

ADATKEZELÉSI SZABÁLYZAT (ASZ)

Hatályos: 2009. január 1-től

Jóváhagyta:



Gerencsér Zsolt
ügyvezető igazgató

Sárvár. 2009.

PREAMBULUM

A Sárvár-Víz Kft. (továbbiakban: Szolgáltató) tevékenysége során az adatkezelés folyamatának alapvető célja a fogyasztó részére az ivóvíz- és szennyvízelvezetési szolgáltatás elérhetővé tétele, a fogyasztó által igénybevett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása és beszedése, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak ellenőrzése, és a további intézkedések megtétele.

A Szolgáltató, mint közüzemi szolgáltató, adatkezelői tevékenysége szükséges a közérdekű feladatainak jogszerű ellátásához, a fogyasztóival létrejött közüzemi szolgáltatási szerződések teljesítéséhez, a közüzemi szolgáltató és a fogyasztók jogos érdekeinek érvényesítéséhez.

A Szolgáltató elkötelezett partnerei és fogyasztói személyes adatainak védelmében, kiemelten fontosnak tartja ügyfelei információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Ennek érdekében a személyes adatokat bizalmasan kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, mely az adatok biztonságát garantálja.

A Szolgáltató jelen szabályzatban ismerteti adatkezelési elveit, bemutatja azokat az elvárásokat, melyeket saját magával, mint adatkezelővel szemben megfogalmazott, és betart.

A Szolgáltató adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- 1992. évi LXIII. törvény - a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról (a továbbiakban Avtv., Adatvédelmi törvény);
- 1992. évi LXVI. törvény - a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról.

A Szolgáltató a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről szóló, többször módosított 38/1995. (IV.5.) Korm. rendelet, valamint az 1990. évi LXV.sz. Önkormányzati törvény alapján végez közüzemi közszolgáltatói tevékenységet lakossági és nem lakossági ügyfelek részére. Szolgáltatási tevékenység végzése során számítógépes adatnyilvántartást működtet fogyasztói adatainak tárolására és ezen adatok alapján végez nyilvántartási, adatkezelési, feldolgozási és számlázási tevékenységet.

Adatkezelésünk kizárólag a szolgáltatási szerződés megkötéséhez szükséges, valamint a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről szóló, többször módosított 38/1995. (IV.5.) Korm. rendeletben foglalt jogaink érvényesítéséhez illetve kötelezettségeink teljesítéséhez elengedhetetlen, önkéntesen átadott személyes adatok vagy a fenti törvényi hozzájárulás alapján történik.

Társaságunk az adatok kezelésekor, feldolgozásakor és az adatkezeléssel kapcsolatos tevékenysége során az Avtv. rendelkezéseinek és az adatvédelmi biztos tevékenysége során kialakult adatvédelmi gyakorlatnak megfelelően jár el, a hatályos jogszabályok előírásait betartja, illetve az adatvédelemhez kapcsolódó nemzetközi ajánlásokat is figyelembe veszi.

Társaságunk kiemelten törekszik arra, hogy az adatokat kizárólag az Adatvédelmi Szabályzatban meghatározott körben és célra kezelje.

Az adatkezelés technikai és személyi feltételeit, valamint a követendő eljárási rendet azon cél érdekében határoztuk meg, hogy az adatkezelésünk a lehető legbiztonságosabb legyen.

FOGALMI MEGHATÁROZÁSOK

Jelen szabályzat alkalmazásában az egyes fogalmak alkalmazása az alábbiak szerint történik:

- ⇒ **személyes adat:** bármely meghatározott (azonosított vagy azonosítható) természetes személlyel (érintett) kapcsolatba hozható adat, az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. A személy különösen akkor tekinthető azonosíthatónak, ha őt - közvetlenül vagy közvetve - név, azonosító jel, illetőleg egy vagy több, fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző tényező alapján azonosítani lehet;
- ⇒ **hozzájárulás:** az érintett kívánságának 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;
- ⇒ **tiltakozás:** az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri;
- ⇒ **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja;
- ⇒ **adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így például gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása. Adatkezelésnek számít a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, iriszkép) rögzítése is;
- ⇒ **adattovábbítás:** ha az adatot meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé teszik;
- ⇒ **nyilvánosságra hozatal:** ha az adatot bárki számára hozzáférhetővé teszik;
- ⇒ **adattörlés:** az adatok felismerhetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges;
- ⇒ **adatzárolás:** az adatok továbbításának, megismerésének, nyilvánosságra hozatalának, átalakításának, megváltoztatásának, megsemmisítésének, törlésének, összekapcsolásának vagy összehangolásának és felhasználásának véglegesen vagy meghatározott időre történő lehetlenné tétele;
- ⇒ **adatmegsemmisítés:** az adatok vagy az azokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése;
- ⇒ **adatifeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől;
- ⇒ **adatifeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelő megbízásából személyes adatok feldolgozását végzi;
- ⇒ **harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, amely vagy aki nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatifeldolgozóval;
- ⇒ **adatállomány:** az egy nyilvántartó rendszerben kezelt adatok összessége;

ALAPELVEK A SZOLGÁLTATÓ ADATKEZELÉSE SORÁN

Személyes adat akkor kezelhető, ha

- a) ahhoz az érintett hozzájárul, vagy
- b) azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli.

Személyes adatot kezelni csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében lehet. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie e célnak.

Csak olyan személyes adat kezelhető, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

Az érintettet - egyértelműen, közérthetően és részletesen - tájékoztatni kell az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatásnak ki kell terjednie az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

A kezelt személyes adatoknak meg kell felelniük az alábbi követelményeknek:

- a) felvételük és kezelésük tisztességes és törvényes;
- b) pontosak, teljesekek és ha szükséges időszerűek;
- c) tárolásuk módja alkalmas arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.

Korlátozás nélkül használható, általános és egységes személyazonosító jel alkalmazása tilos.

A személyes adatok akkor továbbíthatók, valamint a különböző adatkezelések akkor kapcsolhatók össze, ha az érintett ahhoz hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, és ha az adatkezelés feltételei minden egyes személyes adatra nézve teljesülnek.

A Szolgáltató törekszik arra, hogy az általa kezelt adatok biztonságban legyenek. Kiemelt gondossággal törekszik arra, hogy az adatok technikai védelmét maximálisan megvalósítsa.

A SZEMÉLYES ADATOK KÖRE, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, JOGCÍME ÉS IDŐTARTAMA

A Szolgáltató személyes adatokra vonatkozó adatkezelései kötelező adatkezelések, melyeket törvény illetve törvény által előírt alacsonyabb rendű jogszabály rendel el.

⇒ **Fogyasztói adatok kezelése**

Az adatkezelés megnevezése: fogyasztói adatok kezelése

Az adatkezelés célja: az adatkezelő szolgáltatási területén kötelezettségeinek teljesítése, jogainak érvényesítése,

Jogalapja: 38/1995.(IV.05.) Korm. rendelet

Jogszabály címe: A közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről

Az adatkezelés automatizáltsága: gépi

Adatfajta megnevezése: név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve, fogyasztási hely címe, bankszámlaszám

Adatforrás megnevezése: ügyféltől személyesen bekért adatok

Adatfelvétel (átvétel) módja: Szolgáltatási Szerződés kötésekor az ügyféltől személyesen bekért adatok

Az adat törlési határideje: hatályos adó és számviteli törvényben meghatározott idő

Az érintettek csoportja: Az adatkezelő szolgáltatásait igénybe vevő fogyasztók

⇒ **Hátralékos fogyasztók adatainak kezelése**

Az adatkezelés megnevezése: hátralékos fogyasztók adatainak kezelése

Az adatkezelés célja: követeléskezelés, behajtás kezdeményezése

Jogalapja: 38/1995.(IV.05.) Korm. rendelet

Jogszabály címe: A közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről

Az adatkezelés automatizáltsága: gépi

Adatfajta megnevezése: név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve, tartozás összege

Adatforrás megnevezése: Szolgáltató Integrált Ügyviteli rendszere

Adatfelvétel (átvétel) módja: Szolgáltatási Szerződés kötésekor az ügyféltől személyesen bekért adatok, számlázási adatok

Az adat törlési határideje: hatályos adó és számviteli törvényben meghatározott idő

Adattovábbításnál adatfajta megnevezése: név, lakcím, születési hely és idő, anyja neve, tartozás összege

Címzett neve: Dr. Kovács László ügyvéd

Az adattovábbítás jogalapja: 1992. évi LXIII. Törvény, 1959. évi IV. törvény

Jogszabály címe: Adatvédelmi törvény, A Polgári Törvénykönyvről szóló törvény

Az adattovábbítás módja: lista a hátralékos fogyasztókról

Időpontja: eseti, alkalmanként

Az érintettek csoportja: azon fogyasztók és ügyfelek, akiknek tartozásuk van

⇒ **Telefonos kommunikáció- hangfelvétel rögzítése**

Az adatkezelés megnevezése: telefonos kommunikáció - hangfelvétel rögzítése

Az adatkezelés célja: fogyasztói érdekvédelem

Jogalapja: 2008.évi XLII. törvény az 1997.évi CLV törvény módosításáról

Jogszabály címe: Fogyasztóvédelmi törvény

Az adatkezelés automatizáltsága: gépi

Adatfajta megnevezése: hangfelvétel

Adatforrás megnevezése: telefonos ügyfélszolgálatot hívó ügyfelek

Adatfelvétel (átvétel) jogalapja: tájékoztatáson alapuló hozzájárulás

Jogszabály címe: Adatvédelmi törvény

Adatfelvétel (átvétel) módja: hangrögzítés

Az adat törlési határideje: 5 év

Az érintettek csoportja: telefonos ügyfélszolgálatot hívó ügyfelek

⇒ **Kamerával történő képfelvétel rögzítése**

Az adatkezelés megnevezése: kamerával történő képfelvétel készítése

Az adatkezelés célja: vagyonvédelem

Jogalapja: az érintett hozzájárulása (tájékoztató tábla)

Jogszabály címe: 1992. évi LXIII. törvény Adatvédelmi törvény

Az adatkezelés automatizáltsága: gépi

Adatfajta megnevezése: képfelvétel

Adatforrás megnevezése: térfigyelő rendszer - kamera

Adatfelvétel (átvétel) jogalapja: tájékoztatáson alapuló hozzájárulás

Jogszabály címe: Adatvédelmi törvény

Adatfelvétel (átvétel) módja: on-line 0-24 óráig

Az adat törlési határideje: a rögzítéstől számított 3 nap

Az érintettek csoportja: a Kft. dolgozói és ügyfelei

⇒ **Egyéb adatkezelések**

A Szolgáltató adatkezelési tevékenysége során a bíróság, az ügyészség és a nyomozó hatóság, illetőleg jogszabályban meghatározott más szervek tájékoztatása, adatok közzétevése, átadása, illetőleg iratok rendelkezésre bocsátása végett megkeresheti a Szolgáltatót. Társaságunk a hatóságok részére - amennyiben a hatóság a pontos célt és az adatok körét megjelölte - személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK MÓDJA, AZ ADATKEZELÉS BIZTONSÁGA

A Szolgáltató a személyes adatok kezeléséhez alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- b) hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- c) változatlanlansága igazolható (adatintegritás);
- d) a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága)

legyen.

A Szolgáltató olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban jelentkező kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt.

Az adatkezelő az adatkezelés során megőrzi

- a) a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- b) a sértetlenséget: megvédi az információnak és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- c) a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használnak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

A Szolgáltató informatikai rendszere és hálózata egyaránt védett a számítógéppel támogatott csalás, kémkedés, szabotázs, vandalizmus, tűz és árvíz, továbbá a számítógépvírusok, a számítógépes betörések és a szolgálatmegtagadásra vezető támadások ellen. Az üzemeltető a biztonságról szerverszintű és alkalmazásszintű védelmi eljárásokkal gondoskodik.

Tájékoztatjuk a felhasználókat, hogy az interneten továbbított elektronikus üzenetek, protokolltól (e-mail, web, ftp, stb.) függetlenül sérülékenyek az olyan hálózati fenyegetésekkel szemben, amelyek tisztességtelen tevékenységre, szerződés vitatására, vagy az információ felfedésére, módosítására vezetnek. Az ilyen fenyegetésektől megvédendő a szolgáltató megtesz minden tőle elvárható óvintézkedést. A rendszereket megfigyeli annak érdekében, hogy minden biztonsági eltérést rögzíthessen, és bizonyítékkal szolgálhasson minden biztonsági esemény esetében. A rendszermegfigyelés ezen kívül lehetővé teszi az alkalmazott óvintézkedések hatékonyságának ellenőrzését is.

AZ ADATKEZELŐ ADATAI, ELÉRHETŐSÉGE

Név: **Sárvár-Víz Kft.**

Székhely: **9600 Sárvár, Nádasy Ferenc u. 136.**

Céggjegyzékszám: **18-09-102835**

Adószám: **11317609-2-18**

Telefon/Fax: **(95) 320-442;**

E-mail: **sarvarviz@sarvarviz.hu**

Képviselő: **Gerencsér Zsolt ügyvezető igazgató**

JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését az ügyfélszolgálatánál.

Az érintett kérelmére a Szolgáltató, mint adatkezelő, tájékoztatást köteles adni az érintettől általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat. Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. E tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be. Egyéb esetekben a Szolgáltató költségtérítést állapíthat meg.

A Szolgáltató a személyes adatot törli, ha kezelése jogellenes, az adatkezelés célja megszűnt, az érintett kéri, vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, azt a bíróság vagy az adatvédelmi biztos elrendelte. A Szolgáltató a helyesbítésről és a törlésről értesíti az érintettet. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Az érintett tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha

- a) a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha azt törvény vagy törvény felhatalmazás alapján alacsonyabb rendű jogszabály rendeli el;
- b) a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvéleménykutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- c) a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

A Szolgáltató - az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével - a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelő az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az érintett az adatkezelőnek a meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

A Szolgáltató az érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az adatkezelő egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította. Az érintett a jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Az adatkezelő mentesül a felelősség alól, ha a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal az Adatvédelmi Biztos irodájánál lehet élni:

Név: **Adatvédelmi Biztos Hivatala**
Székhely: **1051 Budapest, Nádor u. 22.**
Postacím: **1387 Budapest, Pf.: 40.**
Telefon: **06-1-475-7100** Telefax: **06-1-269-3541**
E-mail: **adatved@obh.hu**