



5. sz. melléklet:

ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A SZOLGÁLTATÁSSAL ÖSSZEFÜGGŐ ADATKEZELÉSEKRŐL

A **DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban Zrt. vagy Adatkezelő)** az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (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 ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön 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:

| | |
|---|---|
| Társaság neve: | DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. |
| Székhelye: | 2600 Vác, Kodály Zoltán út 3. |
| Adószám: | 11149769 |
| Cégjegyzékszám: | 13-09-088090 |
| Adatkezelő képviselője: | Virág László vezérigazgató |
| Adatvédelmi tisztviselő megbízás alapján: | L Tender-Consulting Kft. képviselőjében Száraz Róbert |

Szolgáltatási tevékenységgel összefüggő adatkezelések

A Zrt. a szolgáltatási tevékenységének ellátása során elsődlegesen a víziközmű szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban: Vksztv.) és a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet előírásait köteles betartani.

A Zrt. a jogszabályban meghatározott feltételek fennállása esetében a felhasználóval közszolgáltatási szerződést köt, a szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez a szerződés nyújtja a személyes adatok kezeléséhez az adatkezelés jogalapját, így a Zrt. a közszolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítés során kezeli a felhasználó személyes adatait.

A Zrt.-re közfeladatot ellátó szervként vonatkozik a közfeladatot ellátó szervek iratkezelésének általános követelményeiről szóló 335/2005. (XII. 29.) Korm. rendelet, amely 14. §-a kimondja, hogy Zrt.-hez érkező iratokat iktatni kell és azt a továbbiakban az iratkezelési szabályzata és az annak mellékletét képező irattári terv előírásai szerint köteles tárolni. Amennyiben Ön olyan adatokat ad meg a Zrt. számára, amely az adatkezelés szempontjából irreleváns vagy túlzott, a Zrt. azt jogszabályi kötelezettségét teljesítve köteles mégis kezelni. Kérjük, hogy az ügyintéset tekintve tartsa be az adattakarékosság és a célhoz kötöttség adatvédelmi elveket, és csak olyan mennyiségű információt küldjön meg a Zrt. számára, amely az adott ügy szempontjából mindenképpen releváns. Máskülönben Zrt. az Ön által megküldött adatokat törvényi kötelezettségét teljesítve köteles kezelni.

Az adatkezelés célja: a víziközmű szolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) e), azaz az adatkezelés a közérdekű jogosítvány, a víziközmű-szolgáltatás gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely a hatóság jogértelmezés alapján magába olvasztotta a GDPR 6. cikk (1) b) szerinti jogalapot.



Az adatkezelés folyamata:

A víziközmű közszolgáltatási szerződés megkötése, a jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése során a Zrt. közszolgáltatóként az alábbi tevékenységek során végez adatkezelési műveletet:

- a szerződés megkötése, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, ennek keretén belül a fogyasztók és a jogszabály által meghatározott körben a védendő fogyasztók nyilvántartása,
- a szerződésben meghatározott díjak számlázása, ehhez a fogyasztási adatok összegyűjtése (főszabály szerint „vízóraleolvasás”),
- a szerződésből eredő követelések érvényesítése, amennyiben a fogyasztó az Üzletszabályzatban meghatározottak szerinti lejárt tartozással rendelkezik.

A kezelt adatok kategóriái:

| |
|---|
| A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK* |
| <ul style="list-style-type: none"> - ingatlan azonosításához szükséges adatok: <ul style="list-style-type: none"> - helyrajzi szám és cím - felhasználó azonosításához szükséges adatok <ul style="list-style-type: none"> - felhasználó személyazonosító adatai (neve, lakcíme, anyja neve, születési helye, ideje) - amennyiben a szerződéskötés a felhasználó személyében bekövetkezett változás miatt kell megtörténni, úgy a változást alátámasztó, az Üzletszabályzatban meghatározott és nevesített releváns tények, valamint a tényeket alátámasztó dokumentumok |
| A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ADATOK** |
| <ul style="list-style-type: none"> - a felhasználó ügyfélaazonosító-száma, bankszámlaszáma; - a felhasználási hely azonosítója; - a méréshez, leolvasáshoz, számlázáshoz szükséges adatokat: a felhasználási hely szerinti fogyasztási adatok, a felhasználó neve, értesítési címe; - nem természetes személy felhasználó képviselőjének neve és adatai (lakcíme, anyja neve); - a számlafogadó neve levelezési címe, e-mail címe, ügyfélaazonosító-száma; - minden egyéb olyan adatot, amely a szerződéses jogviszony fennállta alatt a szerződés teljesítéséhez szükséges. |
| A KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGŐ HATÉKONYABB KAPCSOLATTARTÁS CÉLZÓ ADATOK*** |
| <ul style="list-style-type: none"> - e-mail cím, - telefonszám, - mobil telefonszám |

* Az egy csillaggal jelölt adatkategóriába tartozó adatok megadása és a Zrt. általi kezelése a szerződéses jogviszonyban kötelező, lévén azok nélkül a szerződés nem tud érvényesen létrejönni.

** A két csillaggal jelölt adatkategóriába tartozó adatok kezelése a szerződéses kötelezettségen alapul, ezen adatok kezelésének elmaradásával a szerződés teljesíthetlenné válik.

*** A három csillaggal jelölt adatkategóriába tartozó adatok érintett által történő szolgáltatása nem kötelező, ám a kapcsolattartási célból megadott adatok a közszolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggésben felmerülő ügyek gyorsabb, hatékonyabb kezelése érdekében kezeltek. Az adatok megadása azonban nem kötelező, az adat meg nem adása azonban az esetleges nehezebb, lassabb ügyintézését eredményezi, az adat hiánya azonban nem eredményezi a szerződéses kötelezettség ellehetetlenülését.

Abban az esetben, ha felhasználó személyében bekövetkező változás miatt szükséges az új szerződés megkötése, úgy a Zrt. számára csak a változást alátámasztó tény szükséges bizonyítani és az azzal kapcsolatos adatot megküldeni a Zrt. számára, minden más irreleváns adat nem megadandó!

Adattárolás határideje: A Vksztv. 51. § (7) alapján a közszolgáltatási szerződésre a Vksztv.-ben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv közszolgáltatási szerződésre vonatkozó előírásait kell alkalmazni. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:256. §-a az adatkezelésre speciális rendelkezéseket nem tartalmaz, ezért a Ptk. 6:22. § (1) alapján a jogosultság gyakorlása és követelés érvényesítésére nyitva álló idő a közszolgáltatási szerződés esetén öt év. A szerződést ezért főszabály szerint a szerződéses jogviszony megszűnésétől számított elévülési idő végéig tárolja a Zrt.

Tekintettel azonban arra, mert a közszolgáltatási szerződés alapján állít ki számlát a Zrt. a felhasználó számára, a szerződés a számla kiállításának alapját képezi. A szerződésre így vonatkozik a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § előírása – a szerződést így a Zrt. az utolsó kiállított számla kiállításától számított 8 évig köteles megőrizni.

Ezen szabályok alól egyedül a három csillaggal jelölt adatkategória: ezen adatok törlését bármikor kérheti az érintett azzal, hogy a jövőre nézve a szerződés teljesítésével kapcsolatos kapcsolattartás megnehezül a korábban írtak szerint.

Adattárolás módja: elektronikus és papíralapú.

Védendő fogyasztókra vonatkozó szabályok:

A jogalkotó a Vksztv. 58/A. §-ában nevesítette az úgynevezett „védendő felhasználót”, aki a védelemre jogosító, jogszabályban meghatározottak alapján szociálisan rászoruló vagy fogyatékkal élő felhasználóként részesülhet a víziközmű-szolgáltatók, így a Zrt. által nyújtott kedvezményben. Arra vonatkozóan, hogy a felhasználó hogyan válhat védendő felhasználóvá és ez alapján milyen kedvezmények illetik meg, azt a Zrt. Üzletszabályzata és a vonatkozó hatályos jogszabályok tartalmazzák.

A Zrt. a Vksztv. 61/A. § (1) bekezdése alapján köteles a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása céljából kezelni a kedvezményre való jogosultság fennállását igazoló személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriájába tartozó adatokat.

Bár a védendő felhasználók nyilvántartásába történő felvételt a felhasználónak kell kérnie [Vksztv. 61/A. (2)], az adatkezelés jogalapja nem az érintett hozzájárulása, hanem a kötelező adatkezelés. A Vksztv. 2019. április 26-án hatályba lépett módosításának indokolása ugyanis kimondta, hogy *„kötelező adatkezelés továbbra is indokolt a védendő fogyasztói kedvezmény biztosítása érdekében, ugyanis a víziközmű-szolgáltatótól a jogalkotó nem várhatja el, hogy önmagában a szerződéses kapcsolat keretében kedvezményt biztosítson a rászoruló felhasználók számára”*.

A védendő felhasználók személyes adatainak kezelésére vonatkozó szabályokat a Vksztv. 61/A. § tartalmazza.

Védendő felhasználó csak olyan személy lehet, aki egyébként is szerződéses jogviszonyban áll a Zrt.-vel, tehát ez az adatkezelés kiegészítő jellegű adatkezelés: a szerződéssel összefüggő adatkezelést az előző fő adatkezelési részben (A víziközmű-szolgáltatás nyújtásához szükséges adatkezelés) leírtak szerint kezeli a Zrt.

Adatkezelés célja:

A Vksztv. által meghatározott védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása.

Kezelendő adatok köre:

A Vksztv. 58/A. § (1) bekezdés szerinti kedvezményre való jogosultság fennállását igazoló személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriájába tartozó adatok [Vksztv. 61/A. § (1)].

¹ A 2019. évi XXXIV. törvény 96-99. §-hoz fűzött jogalkotói indokolás.

**Adatkezelés jogalapja:**

a GDPR 6. cikk (1) e), azaz az adatkezelés a közérdekű jogosítvány, a víziközmű-szolgáltatás gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely a hatósági jogértelmezés alapján magába olvasztotta a GDPR 6. cikk (1) c) szerinti jogalapot².

A különleges személyes adatok kezelésének GDPR 9. cikk (1) szerinti tilalma alóli felmentést biztosító körülmény:

GDPR 9. cikk (2) b): az adatkezelés az Zrt. a szociális biztonságot és szociális védelmet szabályozó jogi előírásokból fakadó kötelezettségei teljesítése érdekében szükséges.

Adattárolás határideje:

a jogosultság megszűnését követő 5 év [Vksztv. 61/A. § (7)].

Adattárolás módja: elektronikus és papíralapú.

Panaszkezeléssel összefüggő adatkezelések

A Zrt. a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) rendelkezéseinek megfelelően, az ügyfélszolgálatok működtetésével, a panaszkezelések intézésével és a reklamációkkal kapcsolatos feladatainak ellátása során biztosítani kívánja a felhasználók megfelelő tájékoztatáshoz, valamint hatékony jogorvoslatához való jogának érvényesülését.

A Felhasználó a Zrt.-nek, illetve a Zrt. érdekében vagy javára eljáró személynek a víziközmű-szolgáltatás biztosításával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Víziközmű-szolgáltatóval.

Szóbeli panasz személyesen és telefonon, írásbeli panasz e-mailben és postai úton a Zrt. üzletszabályzatában leírtaknak megfelelően tehető.

A Zrt. valamennyi megkeresést, és az azokkal kapcsolatos ügyintézésre vonatkozó dokumentációt, hangfelvételeket nyilvántartásában iktatja és gondoskodik a jogszabályban vagy az Üzletszabályzatában megjelölt idő végéig a visszakereshetően történő megőrzéséről, az adatvédelmi jogszabályi előírások betartásával.

A Zrt. az ügyfélszolgálatra beérkező hívásokat az Fgytv. rendelkezéseinek megfelelően rögzíti. A Zrt. a telefonon érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal ellátva, azok keletkezésétől számított öt évig megőrzi.

Adatkezelés célja: panaszok rögzítése, kivizsgálása, elbírálása, elbírálást követően a felhasználó részére válasz küldése.

² A NAIH B/4542-es számú az elnök, dr. Péterfalvi Attila által szignózott dokumentumának (A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság Beszámolója a 2018. évi tevékenységéről), 36. oldalán a jogalkalmazói jogértelmezés során kifejti a Hatóság azon szakmai álláspontját, mely szerint a közfeladatot ellátó szerv – költségvetési szervként -, így a DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt. is minden mközjogi és magánjogi jogviszonyának és az ahhoz járulékosan kapcsolódó adatkezelési jogviszonyainak kizárólag közfeladatai ellátásával összefüggésben lehet alanya, ettől eltérő minősége fogalmilag kizárt. A NAIH jogértelmezése alapján így jelen adatkezelés jogalapja is csak és kizárólag a GDPR 6. cikk (1) e) pontja szerinti jogalap lehet, amely „mintegy magába olvasztja, elnyeli a további adatkezelési jogalapokat”. A Zrt. folyamatosan nyomon követi a jogalkotói és jogalkalmazói jogértelmezést és annak meg kíván felelni: így a Zrt. értelmezése és a Vksztv. 2019. április 26-án hatályba lépett módosításának indokolása szerint az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) c) szerinti kötelező adatkezelés – a NAIH értelmezésében ez a „beolvasztott, elnyelt” jogalap.

**Kezelt adatok köre:**

a felhasználó neve; lakcíme, levelezési címe, a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja, a felhasználó panaszának részletes leírása, a felhasználó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok és azok jegyzéke, a jegyzőkönyvet felvevő személy és a személyesen közölt szóbeli panasz esetén a felhasználó aláírása, a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje, a telefonon felvett adatok esetében az egyedi azonosító szám, a felhasználóval való kapcsolattartási e-mail cím, telefonszám.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) c) -t miszerint az adatkezelés az adatkezelő jogi kötelezettségének teljesítése érdekében szükséges. (NAIH B/4542. számú beszámolójában foglalt elnöki álláspont alapján).

Adattárolás határideje: a Zrt. a panaszról felvett jegyzőkönyvet, a válasz másolati példányát és az egyedi azonosítószámmal ellátott hangfelvételt öt évig őrzi meg [Fgytv. 17/A. § (7) és 17/B. § (3)].

Adattárolás módja: elektronikus és papíralapú.

Felhasználó személyében bekövetkezett változás során megvalósított adatkezelés

Az adatkezelés célja: a felhasználó személyében bekövetkezett változás dokumentálása az új felhasználóval a víziközmű szolgáltatási szerződés megkötése, a szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek biztosítása és érvényesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) b)-t az adatkezelő és az Felhasználó között megkötött szerződést, amely szerződés a Vksztv. szerinti közszolgáltatási szerződés.

Az adatkezelés folyamata:

A Felhasználó személyének megváltozása miatt a felhasználási helyre nézve a Zrt. új közszolgáltatási szerződést köt.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás bejelentésének szabályait a Zrt. üzletszabályzata részletesen tartalmazza.

A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén a Zrt. közszolgáltatóként az alábbi tevékenységek során végez adatkezelési műveletet:

- a felhasználó személyében bekövetkezett változás dokumentálása,
- az új felhasználóval a szerződés megkötése, teljesítésének figyelemmel kísérése,
- a szerződésben meghatározott díjak számlázása, ehhez a fogyasztási adatok összegyűjtése (főszabály szerint „vízóraolvasás”),
- a szerződésből eredő követelések érvényesítése, amennyiben a fogyasztó az Üzletszabályzatban meghatározottak szerinti lejárt tartozással rendelkezik.

A kezelt adatok köre:**a felhasználási helyre vonatkozóan**

- a) a felhasználási hely címe és felhasználó azonosító száma



- b) a fogyasztásmérő berendezés gyári száma és
- c) a fogyasztásmérő berendezés mérőállása a birtokátruházás napján

a korábbi felhasználó vonatkozásában

- a) a felhasználó adatai (természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja,
- b) új lakcíme és
- c) Zrt-nél nyilvántartott felhasználói azonosító száma,
- d) nyilatkozat a közszolgáltatási szerződés felmondásáról,
- e) a Felhasználó személyében bekövetkezett változás jogcíme.

az új felhasználó vonatkozásában

- a) a felhasználó adatai (természetes személy felhasználó esetén neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja levelezési cím, telefonos elérhetőség, nyilatkozatok fizetési módra és arra vonatkozóan, hogy időnyes vagy állandó Felhasználó),
- b) a bejelentés kelte és
- c) a korábbi felhasználó , valamint az új felhasználó aláírása.

A kapcsolattartási célból megadott adatokat a Zrt. a közszolgáltatási szerződés teljesítésével összefüggésben felmerülő ügyek gyorsabb, hatékonyabb kezelése érdekében a felhasználó hozzájárulásával kezeli.

A Felhasználó személyében történő változás esetén a Zrt. a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül helyszíni ellenőrzést tart és jegyzőkönyvben rögzíti

- a fogyasztásmérő berendezés állását,
- a mérőberendezés, illetve a leszerelést megakadályozó zár vagy plomba szemrevételezéssel megállapított állapotát,
- minden lényeges tény, adatot és nyilatkozatot.

A jegyzőkönyvnek a felhasználó által aláírt egy példányát a Zrt. a felhasználó részére átadja, másik példányát megőrzi, és az esetleges hatósági ellenőrzés vagy Felhasználói panasz esetén az eljáró hatóságnak bemutatja.

A kitöltött formanyomtatvány, illetve az azzal azonos adattartalmú bejelentés/nyilatkozat mellett az alábbi dokumentumok másolatának bemutatása szükséges:

- o a Felhasználó személyének változását igazoló dokumentum,
 - ha a felhasználási hely (ingatlan) tulajdonosának személyében történt változás, akkor a tulajdonosváltást igazoló okirat másolata:
 - o adásvételi szerződés,
 - o ajándékozási szerződés vagy
 - o hagyatékátadó végzés, vagy
 - o a változást tartalmazó 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, vagy
 - o bírósági végzés, vagy
 - o cégbírósági végzés, vagy
 - o árverésen, csődeljárásban, felszámolási eljárásban, végelszámolási eljárásban szerzett tulajdonjog esetén a tulajdonjog megszerzését bizonyító dokumentum, vagy
 - o egyéb tulajdonjogot igazoló hivatalos dokumentum;
 - o ha a felhasználási hely (ingatlan) nem tulajdonos használójának (az ingatlan egyéb jogcímen használó, pl. bérlő) személyében történt változás, akkor az új ingatlanhasználó jogcímét igazoló okirat másolata:
 - o bérleti szerződés, vagy
 - o egyéb ingatlanhasználati jogcímet igazoló dokumentum;
- o az új Felhasználó személyét igazoló dokumentumok:
 - ha az új Felhasználó természetes személy:
 - o személyazonosító igazolvány vagy
 - o az azt helyettesítő okmány, lakcímigazolvány;
- o a Felhasználó névváltozásának bejelentésekor magánszemély esetében



- névváltozást igazoló dokumentum (pl. bírósági végzés vagy személyi igazolvány)
- birtokátruházási jegyzőkönyv (vízmérő állás feltüntetésével)
- több tulajdonos esetén a tulajdonosok megállapodásában kijelölt képviselőjének, ennek hiányában minden tulajdonos hozzájárulása
- ha a régi és az új Felhasználó egyaránt gazdálkodó szervezet, akkor nyilatkozat az adott felhasználási hely víziközmű-fejlesztési kontingensének átruházásáról;
- ha a Víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában nem lakossági felhasználási helyként nyilvántartott felhasználási helyet az új Felhasználó lakossági felhasználási helyként kívánja nyilvántartásba vetetni, akkor az új Felhasználónak be kell szereznie hatósági bizonyítványt arról, hogy a felhasználási helyen (ingatlanon) nem végeznek jövedelemszerző gazdasági tevékenységet, valamint be kell mutatnia, hogy az ingatlan tulajdoni lap szerinti besorolása lakóingatlan;
- ha a Víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában lakossági felhasználási helyként nyilvántartott felhasználási helyet az új Felhasználó nem lakossági felhasználási helyként kívánja nyilvántartásba vetetni, akkor az új szerződés megkötéséhez a jelen Üzletszabályzat VII./1.2. „Nem lakossági célú felhasználási hely ivóvíz- és szennyvízbekötés folyamara” c. fejezetének szabályai irányadóak.

Adattárolás határideje: a szerződés megszűnését követő 5 év, az felhasználó hozzájárulásával kezelt adatok esetében a felhasználó hozzájárulásának visszavonásáig.

Online ügyfélszolgálat működtetése során megvalósuló adatkezelések

Az adatkezelés célja: a felhasználók részére az elektronikus szolgáltatások elérhetővé tétele online ügyintézés lehetőségének biztosítása.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, amely MINTEGY MAGÁBA OLVASZTJA, ELNYELI A TOVÁBBI ADATKEZELÉSI JOGALAPOKAT, ebben az esetben a GDPR 6. cikk (1) a-t azaz az Felhasználó hozzájárulását.

A kezelt adatok köre:

- Felhasználói azonosító
- Gyári szám utolsó 4 számjegye
- Bejelentkezési név/Felhasználó név – amellyel bejelentkezik a rendszerbe,
- Fogyasztó neve
- Jelszó – minimum 8 karakter; Tartalmaznia kell nagybetűt, számot is, de nem tartalmazhat ékezetet. pld.: Demo1234
- E-mail elérhetőség
- Telefonszám
- Beleegyezik-e tájékoztató e-mail, valamint push üzenet küldésébe - Igen/Nem
- Beleegyezik-e figyelmeztető e-mail, valamint push küldésébe - Igen/Nem

Az adatkezelés folyamata:

A Zrt. online ügyfélszolgálat a <https://vizcenter.hu/dmrv> linkről érhető el.

A Vízceter a Magyar Nemzeti Vagyonkezelő Zrt. irányítása alatt álló regionális vízi közmű társaságok (DRV Zrt., DMRV Zrt., EDV Zrt., ÉRV Zrt.,TRV Zrt.) online ügyfélszolgálatait összefogó, egységes rendszere. A honlapon keresztül a vízszolgáltatók online ügyintézési felületei könnyen és gyorsan elérhetőek.

A Vízceter a Nemzeti Üzleti Szolgáltató Zrt. üzemelteti.

Az Online Ügyfélszolgálat üdvözlő képernyőjén a felhasználó megtalálhatja a szolgáltatók közvetlen honlapjára mutató hivatkozás, a közvetlen telefonszámot, valamint a hibabejelentés lehetőségét.



E- ügyintézéshez a felületen regisztráció szükséges.

A regisztráció során az alábbi adatokat szükséges megadni:

- Felhasználói azonosító.
- Gyári szám utolsó 4 számjegye.
- Bejelentkezési név/Felhasználó név – amellyel bejelentkezik a rendszerbe, szabadon választott, azonban egy felhasználó név csak egyszer szerepelhet a rendszerben.
- Fogyasztó neve.
- Jelszó – minimum 8 karakter; Tartalmaznia kell nagybetűt, számot is, de nem tartalmazhat ékezetet. pld.: Demo1234
- Jelszó újra – az előzőekben beírt minimum 8 karakteres jelszó.
- E-mail – létező és használt e-mail cím megadása szükséges, mivel a rendszer minden visszajelzést a továbbiakban erre az e-mail címre küld meg.
- E-mail újra – az előzőekben beírt e-mail cím megerősítése.
- Telefonszám – kötelezően kitöltendő mező (pld.: 0611234567).
- Beleegyezik-e tájékoztató e-mail, valamint push üzenet küldésébe - Igen/Nem.
- Beleegyezik-e figyelmeztető e-mail, valamint push küldésébe - Igen/Nem.

Az online ügyfélszolgálat működésének részletes szabályai a Zrt. üzletszabályzatában érhetők el.

Adattárolás határideje: az adatokat a Zrt. a felhasználó törlési kérelméig őrzi meg.

Adatfeldolgozás, adattovábbítás

A Felhasználó azonosítását szolgáló adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók

- a Víziközmű-szolgáltató 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,
- a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére, az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- az üzemeltetési szerződés megkötését követően a Víziközmű-szolgáltatónak,
- a közérdekű üzemeltetőnek,
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- a fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- a járási hivatalnak,
- a bírósági végrehajtásról szóló törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak.

Az átadott adatokkal kapcsolatban adatokat átvevőket a Zrt-vel azonos titoktartási kötelezettség terheli.



A Víziközmű-szolgáltató köteles – a bírósági végrehajtónak, a nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságnak, ügyésznek, valamint bíróságnak történő adatátadás kivételével – az adatátadással egyidejűleg a Felhasználót értesíteni.

A szociálisan rászoruló vagy a fogyatékkal élő státuszra vonatkozó személyes adatok meghatározott szervek részére történő átadása kizárólag abban az esetben történhet, ha a Felhasználó, illetve a Víziközmű-szolgáltató védendő Felhasználói státusszal közvetlenül összefüggő jogának vagy igényének további érvényesítése végett feltétlenül szükséges.

A környezetterhelési díjról szóló 2003. évi, LXXXIX. törvény 21/A. § (3) bekezdése alapján a Víziközmű-szolgáltató a helyi vízgazdálkodási hatósági jogkörbe tartozó szennyvízelhelyezéshez kapcsolódó talajterhelési díj megállapításához és ellenőrzéséhez szükséges adatokat az illetékes települési önkormányzat rendelkezésére bocsátja.

A Felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban tudomásul veszi, hogy személyes adatait a Víziközmű-szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek tartozásrendezés, díjbeszedési intézkedések foganatosítása, fogyasztói elégedettség-vizsgálat, valamint fogyasztási adatok gyűjtése céljából átadhatja.

A FELHASZNÁLÓ JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

Az Felhasználó kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését, egyes esetekben kérheti továbbá az adatok kezelésének korlátozását. Az Felhasználót megilleti a felügyeleti hatósághoz történő panasz benyújtásához, valamint a jogorvoslathoz való jog. Hozzájáruláson alapuló adatkezelés során az Felhasználó jogosult továbbá a hozzájárulás bármely időpontban történő visszavonására, amely azonban nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

A hozzáféréshez való jog

Az Felhasználó bármikor jogosult felvilágosítást kérni arra vonatkozóan, hogy személyes adatait az Adatkezelő kezeli-e és miként, ideértve az adatkezelés céljait, a címzetteket, akikkel az adatait közölték, vagy a forrást, ahonnan az adatot az Adatkezelő megkapta, a megőrzési időtartamot, az adatkezeléssel kapcsolatos bármely jogát, továbbá az automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra vonatkozó információkat, harmadik országba vagy nemzetközi szervezetnek való továbbítás esetén pedig az ezzel kapcsolatos garanciákra vonatkozó információkat.

A hozzáférés joga gyakorlása során az Felhasználó arra is jogosult, hogy az adatok másolatát kérje, elektronikus úton benyújtott kérelem esetén – ellenkező Felhasználói kérés hiányában – az Adatkezelő a kért információkat elektronikusan (pdf formátumban) bocsátja rendelkezésre.

Amennyiben a Felhasználó hozzáférési joga hátrányosan érinti mások jogait és szabadságait, így különösen mások üzleti titkait vagy szellemi tulajdonát, az Adatkezelő jogosult az Felhasználó kérelmének teljesítését szükséges és arányos mértékben megtagadni.

Abban az esetben, amennyiben a Felhasználó a fenti tájékoztatást több példányban kéri, az Adatkezelő a többlet példányok elkészítésének adminisztratív költségeivel arányos és ésszerű mértékű díjat számol fel.

A helyesbítéshez való jog

Az Adatkezelő a Felhasználóra vonatkozó személyes adatokat annak kérésére helyesbíti vagy kiegészíti.

Amennyiben kétség merül fel a helyesbített adat kapcsán, az Adatkezelő felhívhatja a Felhasználót, hogy a pontosított adatot megfelelő módon – elsősorban okirattal – bizonyítsa az Adatkezelő számára.



Amennyiben a jelen joggal Felhasználó személyes adatokat az Adatkezelő más személlyel (így például a címzettel mint adatfeldolgozóval) közölte, az Adatkezelő az adat helyesbítését követően haladéktalanul tájékoztatja ezeket a személyeket, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az Adatkezelőtől aránytalan erőfeszítést.

A Felhasználót kérésére az Adatkezelő tájékoztatja ezen címzettekről.

A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Amennyiben a Felhasználó valamely vagy az összes személyes adatának törlését kéri, az Adatkezelő az(oka)t indokolatlan késedelem nélkül törli, amennyiben:

- az Adatkezelőnek az adott személyes adatra már nincs szüksége abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- olyan adatkezelésről van szó, amely az Felhasználó hozzájárulásán alapult, de a hozzájárulást a Felhasználó visszavonta és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- olyan adatkezelésről van szó, amely az Adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekén alapult, de az Felhasználó tiltakozott az adatkezelés ellen, és – közvetlen üzletszerzés célú adatkezelés elleni tiltakozást kivéve – nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezelte, vagy
- jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges a személyes adatok törlése.

Amennyiben a jelen joggal Felhasználó személyes adatokat az Adatkezelő más személlyel (így például a címzettel mint adatfeldolgozóval) közölte, az Adatkezelő a törlést követően haladéktalanul tájékoztatja ezen személyeket, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az Adatkezelőtől aránytalan erőfeszítést.

A Felhasználót kérésére az Adatkezelő tájékoztatja ezen címzettekről.

Az Adatkezelő nem minden esetben köteles a személyes adatok törlésére, különösen pl. abban az esetben, ha az adatkezelés szükséges jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

A Felhasználó személyes adatai kezelésének korlátozását kérheti az alábbi esetekben:

- az Felhasználó vitatja a személyes adatok pontosságát – ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, de a Felhasználó ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Felhasználó igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az Felhasználó tiltakozott az adatkezelés ellen – ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Felhasználó jogos indokaival szemben.

Az adatkezelés korlátozása azt jelenti, hogy a korlátozással Felhasználó személyes adatokat a tárolás kivételével az Adatkezelő nem kezeli, illetve csak abban a körben kezeli, amihez az Felhasználó hozzájárult, illetve az Adatkezelő ilyen hozzájárulás hiányában is kezelheti azokat az adatokat, amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy uniós, illetve valamely európai uniós tagállam fontos közérdekére tekintettel szükségesek.

Az Adatkezelő az adatkezelés korlátozásának feloldásáról az Felhasználót előzetesen tájékoztatja. Amennyiben a jelen joggal Felhasználó személyes adatokat az Adatkezelő más személlyel (így például a címzettel mint adatfeldolgozóval) közölte, az Adatkezelő az adatkezelés korlátozásáról haladéktalanul tájékoztatja ezen személyeket, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az Adatkezelőtől aránytalan erőfeszítést.

A F elhasználót kérésére az Adatkezelő tájékoztatja ezen címzettekről.



Tiltakozás

Tekintettel arra, hogy meghatározott adatokat az Adatkezelő jogos érdek alapján kezel, kifejezetten és külön is felhívjuk az Felhasználók figyelmét a tiltakozás jogára, amelyet bármikor erre vonatkozó írásbeli nyilatkozat útján gyakorolhatnak.

Ebben az esetben a tiltakozással Felhasználó adatokat az Adatkezelő haladéktalanul törölni fogja, kivéve, ha azok jogi igények védelméhez, érvényesítéséhez szükségesek, vagy ha a tiltakozás az Adatkezelő olyan kényszerítő erejű érdekén alapuló adatkezelés ellen irányul, ami az adatkezeléshez fűződő érdekünknek az Felhasználó érdekeivel és jogaival szembeni elsőbbségét megfelelően indokolja.

A JOGGYAKORLÁS MÓDJA

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

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!