

1. A Szentés Városi Szolgáltató Kft. (Társaság, Társaságunk) személyes adatkezeléseiről általánosságban

Társaságunk - mint kizárólagos önkormányzati tulajdonban álló gazdasági társaság - jogszabályi kijelöléssel és felhatalmazással rendelkezik által üzemeltetett távhő termelésére szolgáló hőtermelő létesítményekre és a távhőszolgáltatásra díjbeszedési és ellenőrzési feladatainak ellátására.

Ezen közfeladatok ellátása során Társaságunk több személyes adatnak minősülő adatot is kezel. Személyes adatkezeléseink esetében zömmel a működésünkre vonatkozó ágazati jogszabály, illetve a fogyasztóvédelmi törvény, valamint a Társaság tulajdonosa, illetve a Társaság tevékenységét ellenőrző és felügyelő szerv elvárásainak történő megfelelés, és - nem utolsó sorban - a fenti közfeladatok ellátásának kötelezettsége szolgáltató jogalapot.

2018. május 25. napjától Társaságunk is köteles az Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelete (GDPR) rendelkezéseinek betartására személyes adatkezelései során. Ugyanakkor - mivel alapvető célkitűzésünk a hatékony, gyors és ügyfélbarát ügyfélkiszolgálás - Társaságunk mindent megtesz azért, hogy személyes adatkezeléseit a GDPR előírásainak betartása mellett ügyfélbarát módon, nem csak az adatkezelő vagy harmadik személy, hanem az ügyfél mint érintett érdekeinek maximális szem előtt tartásával valósítsa meg.

Társaságunk adatkezelésével kapcsolatos általános jellegű információkat a honlapon található Globális adatkezelési tájékoztatónkban olvashat.

Kérjük, annak érdekében, hogy egy átfogó képet kaphasson az Önt érintő személyes adatkezeléseinkről, és az Ön ezzel kapcsolatos jogairól, tanulmányozza át Általános Adatvédelmi Tájékoztatónkat.

2. Tisztelt Ügyfelünk!

Jelen tájékoztató célja, hogy kellően részletes és érthető tájékoztatást nyújtson az SZVVSZ Kft. telefonos ügyfélszolgálatát („Call Center”) igénybevevő - valamely jogi személy, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy természetes személy képviselőjében, vagy a saját maga nevében eljáró - természetes személy („Természetes Személy”) számára az SZVVSZ Kft. („Adatkezelő”) által működtetett telefonos ügyfélszolgálat általi adatkezelési tevékenység („Adatkezelés”) kapcsán.

• Jogi háttér:

Az SZVVSZ Kft.- mint kizárólagos önkormányzati tulajdonban álló gazdasági társaság - jogszabályi kijelöléssel és felhatalmazással rendelkezik az SZVVSZ Kft. által üzemeltetett távhő termelésére szolgáló hőtermelő létesítményekre és a távhőszolgáltatásra díjbeszedési és ellenőrzési feladatainak ellátására. Az SZVVSZ Kft. e tevékenységének ellátása során köteles a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („Fogyasztóvédelmi törvény”) előírásainak megfelelően telefonos ügyfélszolgálatot működtetni az ügyfélpanaszok kezelése céljából.

A SZVVSZ Kft. a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül kérdésre felvilágosítást nyújt a tevékenységével kapcsolatban felmerült kérdéseket illetően.

A SZVVSZ Kft. az Adatkezelése során köteles betartani a GDPR (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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) rendelkezéseit.

• **Adatkezelés köre, jogalapja, célja és időtartama:**

Személyes adat megnevezése	Adatkezelés jogalapja	Adatkezelés időtartama
név, lakcím, fogyasztói azonosító	ügyfélpanasz elintézése, illetve	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)
	szóbeli kommunikáció az ügyféllel (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) bek.)	
valamennyi egyéb személyes adatnak tekinthető adat, amelyet az Ügyfél a panaszügyintézés, illetve az SZVSZ Kft.-vel történő telefonos kommunikáció során önként az SZVSZ Kft. rendelkezésére bocsát	ügyfélpanasz elintézése (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (3) és (5) bek.)	5 év (Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (7) bek.)

Ezen adatokat az SZVSZ Kft. az ügyfélpanaszok intézésének, illetve az ügyfél kommunikációnak a fogyasztóvédelmi előírásoknak való megfelelése, továbbá a hatékony és ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása céljából kezeli. A személyes adatok rögzítése az Ügyféllel történt beszélgetés Hangrögzítésével történik.

A személyes adatok kezelésének jogalapját az előbbieken hivatkozott törvényi rendelkezések és jogos érdekek jelentik, így Önnek mint Ügyfélnek tisztában kell lennie azzal, hogy a személyes adatainak kezelése nélkül panaszügyének elintézése lehetetlenné válik.

• **Az Adatkezelésbe az Adatkezelő részéről bevont személyek, Adatfeldolgozó:**

Adatkezelésre az SZVSZ Kft. telefonos ügyfélszolgálati munkatársai és a telefonos ügyfélszolgálati terület vezetője jogosult. Az Adatkezelésben Adatfeldolgozó nem vesz részt. Az Adatkezelő elérhetőségei:

Cím: 6600 Szentes, Vásárhelyi út. 12., Pf. 33.

Tel.: 06-63-560-620

E-mail: szvsz@szvszkft.hu

Titkárság: titkarsag@szvszkft.hu

Honlap: www.szvszkft.hu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:

• **Önnek, mint Ügyfélnek az alábbi jogai vannak az Adatkezeléssel kapcsolatosan:**

Tájékoztatáshoz való jog.

A GDPR 15. cikk (1) bekezdésének megfelelően, Ön tájékoztatást kérhet az SZVSZ Kft. által kezelt személyes adatokról. Ebben az esetben az SZVSZ Kft. az Ön által megjelölt elérhetőségére (e-mail cím, levelezési cím) továbbítja az alábbi információkat: - milyen személyes adatokat kezel Önről; - milyen adatkezelés célokból; - az adatkezelés időtartama; - Önt adatkezeléssel összefüggésben megillető

jogokról; - a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak („Adatvédelmi Hatóság”) címzett panasz benyújtásának jogáról.

Másolat kéréséhez való jog.

A GDPR 15. cikk (3)-(4) bekezdése alapján Ön másolatot kérhet a kezelt személyes adatokról. Ebben az esetben az SZVVSZ Kft. az Ön által megjelölt elérhetőségére (email cím, levelezési cím) továbbítja azokat a személyes adatokat, amelyeket Önről Az SZVVSZ Kft. kezel. Az SZVVSZ Kft. a Fogyasztóvédelmi törvény előírását alkalmazva az Ön kérésére, 30 napon belül díjmentesen biztosítja ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, illetve hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot biztosít. Amennyiben Ön kéri, Az SZVVSZ Kft. a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton bocsátja rendelkezésére. Ön ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A hangfelvétel kiadásának mindössze az a feltétele, hogy Az SZVVSZ Kft. az Ön azonosítását elvégezhesse. Az SZVVSZ Kft. Önt a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Helyesbítéshez való jog.

A GDPR 16. cikke alapján, kérelmére az Ön kérésének megfelelően módosítjuk, pontosítjuk a személyes adatát.

Törléshez való jog.

Ön kérheti, hogy töröljük személyes adatát, amennyiben annak jelen tájékoztató szerinti adatkezelési célja megvalósult, vagy amennyiben az adatkezelés jogszerűtlenül történt.

Korlátozáshoz való jog.

Ön kérheti az adatkezelés korlátozását az alábbi esetekben: - ha vitatja a személyes adatok pontosságát, akkor addig korlátozzuk az adatkezelést, amíg az SZVVSZ Kft. ellenőrzi a személyes adatok pontosságát; - az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását; - az SZVVSZ Kft.-nek már nincs szüksége a személyes adatokra, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy Az adatkezelés korlátozására irányuló kérelmében esetében azt is meg kell jelölni, hogy melyik okból kéri a korlátozást. Az SZVVSZ Kft. az adatkezelés korlátozására irányuló kérelmét úgy teljesíti, hogy a személyes adatokat minden más személyes adattól elkülönítetten tárolja. Így például elektronikus adatállományok esetében külső adathordozóra kimentti, a papír alapú iratokat pedig külön mappában tárolja.

A joggyakorlás közös szabályai

Az SZVVSZ Kft. a kérelmét legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, amely legfeljebb két hónappal meghosszabbítható. A kérelem megtagadása esetén az SZVVSZ Kft. a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a megtagadás indokairól, valamint arról, hogy panaszt nyújthat be az Adatvédelmi Hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Az SZVVSZ Kft. fenntartja magának azt a jogot, hogy ha megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó személy kilétét illetően, akkor az érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérje. Ilyen esetnek tekinthető különösen az, ha az érintett a másolat kéréséhez való jogával él, amely esetben indokolt, hogy az SZVVSZ Kft. meggyőződjön arról, hogy a kérelem a jogosult személytől származik.

Jogérvényesítési lehetőségek

Amennyiben az Ön megítélése szerint az SZVVSZ Kft. adatkezelése nem felel meg a jogszabályi követelményeknek, akkor az Adatvédelmi Hatóság (Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5., e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti.

Emellett Önnek joga van a SZVVSZ Kft. adatkezelésével szemben bírósághoz fordulni. A pert - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

Szentes, 2022. október 01.