

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., az ELMŰ Hálózati Kft. és az ÉMÁSZ Hálózati Kft., mint közös adatkezelők a telefonon történő megkeresésekhez kapcsolódó hangfelvétel rögzítéséhez

(a személyes adatok érintettől való gyűjtése esetén alkalmazandó)

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 szóló (EU) 2016/679 rendelet („GDPR”) alapján („Tájékoztató”).

1. BEVEZETÉS, ELŐZMÉNYEK

Jelen Tájékoztatót az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., az ELMŰ Hálózati Kft. és az ÉMÁSZ Hálózati Kft., mint közös adatkezelők („**Közös Adatkezelők**”) készítették és bocsátották ki annak érdekében, hogy a lentebb részletezett adatkezelések kapcsán az érintetteket a GDPR 13. cikke alapján megfelelő módon tájékoztassák a telefonon történő megkeresésekhez kapcsolódó hangrögzítés során megvalósuló adatkezelésükről és az őket az adatkezelés kapcsán megillető jogosítványokról.

Lényeges adatvédelmi fogalmak:

Adatkezelő: a személyes adatok kezelésének célját és eszközét meghatározó személy

Adatfeldolgozó: az adatkezelő nevében (megbízásából) személyes adatot kezelő személy

Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy, akinek a személyes adatait kezelik

Személyes adat: az érintettre vonatkozó bármely információ

A Közös adatkezelők a tudomásukra jutott személyes adatokat a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, így különösen a GDPR, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („**Infotv.**”), a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény („**VET**”), valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény („**Fgytv.**”) rendelkezései szerint kezelik.

Jelen Tájékoztató a Közös Adatkezelők telefonon történő megkeresésekhez kapcsolódó hangrögzítés során történő, az érintettekkel kapcsolatban végzett személyes adatkezelésének részleteit foglalja magában.

Személyes adatnak minősül az azonosított, vagy azonosítható érintettre vonatkozó bármely információ.

2. A KÖZÖS ADATKEZELŐK ÉS KÉPVISELŐINEK NEVEI ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

A GDPR 4. cikkének 7. pontja alapján a tárgyban adatkezelés(ek) vonatkozásában az alábbi Társaságok minősülnek adatkezelőknek, azaz a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározó személynek:

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.;
- cégjegyzékszám: 01-10-048576;
- adószám: 25366936-2-44;
- képviselő neve: Nagy Zoltán és Fejesné Jenei Csilla
- postai cím: 1300 Budapest, Pf.: 151;
- e-mail cím: adatkezeles@elmu-emasz.hu
- honlap cím: www.elmuemasz.hu;
- telefonszám: 06-1 238-38-38
- képviselő elérhetőségei: +36 1 238 1000

ELMŰ Hálózati Kft.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.;
- cégjegyzékszám: 01 09 874142;

- adószám: 13804983-2-44;
- postai cím: (1393 Budapest, Pf.: 511.),
- e-mail cím: adatkezeles@elmu.hu
- honlap cím: www.elmuhalozat.hu
- telefonszám: 06-1 238-1000
- képviselő neve: Dr. Horváth Elekné és Béres József
- képviselő elérhetőségei: +36 1 238 1000

ÉMÁSZ Hálózati Kft.

- székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.
- cégjegyzékszám: 05 09 013453;
- adószám: 13804495-2-05;
- postai cím: (3501 Miskolc 1.)
- e-mail cím: adatkezeles@emasz.hu
- honlap cím: www.emaszhalozat.hu
- telefonszám: 06-1 238-1000
- képviselő neve: Dr. Horváth Elekné és Béres József
- képviselő elérhetőségei: +36 1 238 1000

3. AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

Dénes Sándor

- elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 72-74.
- telefonszám: +36 1 238 1000
- e-mail cím: sandor.denes@elmu.hu

4. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, AZ ÉRINTETT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI ÉS AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA TERMÉSZETES SZEMÉLYEK ESETÉBEN

A Közös Adatkezelők a jelen Tájékoztatóban érintett adatkezelések kapcsán az érintettek személyes adatait („**Személyes Adatok**”) az alábbi céllal kezelik:

- engedélyköteles tevékenységének végzése, valamint
- az ehhez szükséges műszaki berendezések létesítésére esetlegesen, üzemeltetésére vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése,
- a villamosenergia-ellátási szabályzatokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése, valamint
- az Fgytv. – panaszkezelésre és az ügyfélszolgálatra vonatkozó – rendelkezéseinek teljesítése.

#	Adatkategória	Jogalap
1.	Természetes személyes azonosítók	szerződéses jogalap ¹ , jogszabályi kötelezettség (a Fgytv. 17/B. § (3)-(3b) bek). ²

¹ 6. cikk

(1) A személyes adatok kezelése kizárólag akkor és annyiban jogszerű, amennyiben legalább az alábbiak egyike teljesül

2.	Mesterséges azonosítók	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség (ld. 1. pontban)
3.	Kapcsolati információk	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség (ld. 1. pontban)
4.	Ügyfél fizetési adatok	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség (ld. 1. pontban)
5.	Hozzáférés-szabályozás	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség
6.	Egészségügyi adatok	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség (ld. 1. pontban)
7.	Ingatlan tulajdonos, bérlő	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség
8.	Elektronikus azonosítók	szerződéses jogalap, jogszabályi kötelezettség

5. AZ ADATOK CÍMZETTJEI, A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

A VET szerint a Tájékoztató 4. pontjába foglalt táblázat 1-8. sorában feltüntetett adatkategóriák szerinti személyes adatok átadhatóak – többek között – az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, illetve az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek (adatfeldolgozók).

A Közös Adatkezelő a VET és a Fgytv. rendelkezéseivel összhangban az adatkezelés során az alábbi adatfeldolgozók részére továbbítja az érintettek személyes adatait:

5.1. Szerződés megkötése, számlázása, ügyfélszolgálati tevékenység tekintetében:

- ELMŰ-ÉMÁSZ Ügyfélszolgálati Kft. (1037 Budapest, Kunigunda útja 47/A-47/B.).

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy az adatfeldolgozói kör változhat. A mindenkori aktuális adatfeldolgozói lista az alábbi internetes elérhetőségen érhető el:

<https://elmuemasz.hu/egyetemes-szolgaltatas/tudnivalok/szabalyzatok/adatvedelmi-tajekoztato>

<https://elmuhalozat.hu/tarsasagunkrol/szabalyzatok/adatvedelem>

<https://emaszhalozat.hu/tarsasagunkrol/szabalyzatok/adatvedelem>

A Közös adatkezelők az adatok a fentiekben meghatározott adatfeldolgozókon kívül az alábbi harmadik fél (érintetlen, adatkezelőn és adatfeldolgozón kívüli személy) részére továbbíthatja:

- hatóságok (pl.: önkormányzat, rendőrség, fogyasztóvédelmi hatóság, adóhatóság, MEKH, építésügyi hatóságok, stb.)
- bíróságok
- ügyészségek
- kereskedelmi és hálózati engedélyesek
- más VET szerinti engedélyes (pl. MAVIR, termelők, magánvezeték engedélyese)
- kapcsolattartással megbízott gazdálkodó szervezet

6. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

Az elektronikusan tárolt adatokhoz, iratokhoz kizárólag a munkakörük alapján jogosult személyek férnek hozzá munkaköri feladataik teljesítése érdekében (hozzáférési jogosultsági rendszer). A hozzáférési jogosultságok

kiadása szabályozott és naplózott módon történik. A kiadott hozzáférések rendszeres időközönként felülvizsgálatra kerülnek.

A Közös Adatkezelők a részletes, belső adatbiztonsági intézkedéseket a vonatkozó szabvány (ISO 27001) alapján az ISMS (Információ Biztonság Irányítási Rendszer) működtetéséről szóló szabályzatában dolgozta ki.

Hangfelvételekhez való hozzáférést a Közös adatkezelők, illetve az Adatfeldolgozó jogosultsági szintek megadásával korlátozza. A Közös Adatkezelők és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá a Közös Adatkezelők, vagy Adatfeldolgozó munkavállalói a Hangfelvételhez.

A Hangfelvételek visszahallgatása az arra jogosult munkavállalók számítógépén keresztül történik. A Hangfelvételekkel kapcsolatos rendszerekhez korlátozott számú munkavállaló fér hozzá a Közös Adatkezelők, illetve az Adatfeldolgozó által kidolgozott belső szabályoknak megfelelően.

7. AZ EURÓPAI UNIÓN / EURÓPAI GAZDASÁGI TÉRSÉGEN KÍVÜLRE VAGY NEMZETKÖZI SZERVEZET RÉSZÉRE TÖRTÉNŐ ADATTOVÁBBÍTÁS

Az Európai Unió / Európai Gazdasági Térségen kívülre vagy nemzetközi szervezet részére történő adattovábbítás nem történik.

8. AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A Közös Adatkezelők a Személyes Adatokat a 3. pont szerinti adatkezelési cél fennállásáig, de legkésőbb:

Szerződésen alapuló adatkezelés esetén:

- az engedélyesi tevékenység keretében létrejött jogviszony megszűnéséig („**Jogviszony**”);
- a Jogviszonyhoz kapcsolódó követelések érvényesítésének megtörténteig;
- a Jogviszonyhoz kapcsolódó követelések érvényesíthetőségének megszűnéséig.

A fentiekben meghatározott időtartam elteltét követően technikai okokból kifolyólag legkésőbb 25 napon belül a Közös Adatkezelők a Személyes Adatokat törlik.

Jogsabályi kötelezettségen alapuló adatkezelés esetén:

- az Fgytv. 17/A. § (7) bekezdése és a 17/B. § (3) bekezdése alapján 5 év.

A fentiekben meghatározott időtartam elteltét követően a Közös Adatkezelők a Személyes Adatokat törlik.

9. ÉRINTETTI JOGOK

A Tájékoztatóban meghatározott Személyes Adatok kezelése kapcsán az érintett részére az Adatkezelők az alábbi jogokat biztosítja:

- Hozzáféréshez való jog;
- Tájékoztatáshoz való jog;
- Helyesbítéshez való jog;
- Törléshez való jog;
- Az adatkezelés korlátozásához való jog;
- Adathordozhatósághoz való jog;
- Tiltakozáshoz való jog.

Az alábbiakban az érintettek egyes jogai kerülnek részletezésre:

9.1. Hozzáféréshez és tájékoztatáshoz való jog

Az érintett kérelmére a Közös Adatkezelők tájékoztatást adnak arról, hogy adatainak kezelése folyamatban van-e. Amennyiben igen, az Adatkezelő a hozzáférés biztosítása mellett tájékoztatja az érintettet a kezelt adatok kategóriáiról, az adatkezelés céljáról, az adatkezelés címzettjeiről, vagy a címzettek kategóriájáról, az adatok

tárolásának időtartamáról, vagy az időtartam meghatározásának szempontjairól, az érintetti jogok gyakorlásáról, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) történő panasz bejelentési jogról, az adatok forrásáról, valamint az automatizált döntéshozatal tényéről, ideértve a profilalkotást is. Az Európai Unió, illetve az Európai Gazdasági Térségen kívülre történő adattovábbítás esetén az érintett tájékoztatást kap az adattovábbítással kapcsolatban biztosított megfelelő garanciákról is.

Az Fgytv. 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az érintett kérésére, a tudomásszerzésétől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell a Közös Adatkezelők ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. Az érintett jelen bekezdésben meghatározott jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az Adatkezelő a hangfelvételt az érintett azonosítását követően adhatja ki.

9.2. Helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy adatai helyesbítését kérje a Közös Adatkezelőktől azok pontatlansága esetén.

Amennyiben a Közös Adatkezelők által kezelt Személyes Adatok helyesbítése szükséges, úgy az érintett írásban (postai úton, vagy e-mailen keresztül) kérheti az adatok helyesbítését a helyes adat megjelölésével.

Az érintett köteles a Közös Adatkezelők által kezelt bármely Személyes Adatában bekövetkezett változást a Közös Adatkezelők részére írásban (postai úton vagy e-mailen keresztül) haladéktalanul, de legkésőbb a változást követő 5 napon belül bejelenteni. Jelen értesítés elmaradása, vagy késedelmes teljesítése miatt a Közös adatkezelőket ért kárért a mulasztó érintett felel.

9.3. Törléshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje a GDPR-ban (17. cikk) meghatározott esetekben³.

Abban az esetben, ha a Közös Adatkezelők nyilvánosságra hozták a Személyes Adatokat, vagyis azokat harmadik személy részére továbbították, az érintett törléshez való jogának gyakorlása esetén a Közös Adatkezelők megteszik az ésszerűen elvárható lépéseket, hogy tájékoztassa azokat a további adatkezelőket, akik részére a Személyes Adatokat továbbította, hogy az érintett kérelmezte tőlük a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek, vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

9.4. Az adatkezelés korlátozhatóságához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Közös Adatkezelők korlátozzák az adatkezelést, ha

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát;

³ 17. cikk (1) bek. szerinti esetek:

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;

b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

c) az érintett a 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;

f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

- az adatkezelés jogellenes;
- az adatkezelőknek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;

az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

9.5. Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Közös Adatkezelők rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Közös Adatkezelők, ha:

- az adatkezelés hozzájáruláson alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

9.6. Tiltakozáshoz való jog

Az érintett tiltakozhat a személyes adatai közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen. Ebben az esetben a Személyes Adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők tovább.

Az érintett a fentiekben felsorolt jogai gyakorlásával kapcsolatban jogosult az Adatkezelőhöz fordulni az

- ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., cím:1300 Budapest, Pf.: 151.; e-mail: adatkezeles@elmu-emasz.hu,
- ELMŰ Hálózati Elosztó Kft., cím: 1393 Budapest, Pf. 511., e-mail: adatkezeles@elmu.hu, valamint
- ÉMÁSZ Hálózati Kft., cím: 3501 Miskolc 1., e-mail: adatkezeles@emasz.hu

elérhetőségeken keresztül.

A Közös Adatkezelők a kérelem benyújtásától számított indokolatlan késedelem nélkül, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást a kérelem folytán hozott intézkedésekről.

10. AZ ADATVÉDELMI FELÜGYELETI HATÓSÁGHOZ, BÍRÓSÁGHOZ FORDULÁS JOGA

Az érintettek jogorvoslati lehetőséggel, panasszal élhetnek az adatkezeléssel kapcsolatosan a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH), melynek elérhetőségei az alábbiak:

- postai cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.
- cím: 1125 Budapest Szilágyi Erzsébet fasor 22/c
- telefonszám: +36 (1) 391-1400
- fax: +36 (1) 391-1410
- e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu
- honlap: <http://naih.hu>

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fent írtakon túl, és azok sérelme nélkül Ön jogosult Adatainak GDPR-ba ütköző kezelésével kapcsolatosan bírósághoz fordulni, továbbá, ha a GDPR Társaság által történő megsértése okán vagyoni, vagy nem vagyoni kárt szenvedett, kártérítési igényt érvényesíteni a Társasággal szemben.

11. KÖZÖS ADATKEZELŐK KÖZÖTTI MEGÁLLAPODÁS LÉNYEGES ELEMEI

A Közös Adatkezelők a közöttük létrejött megállapodásban határozzák meg a GDPR szerinti kötelezettségek teljesítéséért fennálló felelősségük megoszlását. E pontban a megállapodás lényegi elemei kerülnek részletezésre.

Az érintetti jogok biztosítása

A Közös Adatkezelők közösen készítették el az érintett tájékoztatására szolgáló, a GDPR 13. cikke szerinti adatkezelési tájékoztatójukat. Ebben a tájékoztatóban szerepelnek a Közös adatkezelők közös adatvédelmi tisztviselőjének, mint az érintett felé az egyik kapcsolattartó személynek a neve és elérhetőségi adatai is.

A Közös Adatkezelők az érintett (GDPR 12-22. cikkeiben foglalt) jogainak gyakorlását közösen biztosítják azzal, hogyha az érintett megkeresése kifejezetten az egyik Adatkezelő adatkezelésére vonatkozik, úgy a konkrét esettel kapcsolatban az adott Adatkezelő jár el az érintett irányában.

Az érintett bármelyik Adatkezelőhöz fordulhat megkeresésével, bármelyik Adatkezelő vonatkozásában, bármelyikükkel szemben gyakorolhatja a GDPR szerinti jogait, a Közös Adatkezelők kötelesek ezzel összefüggésben egymással együttműködni a GDPR rendelkezéseinek megfelelően.

Az érintetti adatok tárolása, adatbiztonsági intézkedések

Az érintett adatok tárolása a Közös adatkezelők, valamint az adatfeldolgozók Minőségirányítási rendszerében, IT Security szabályzatában és egyéb adat-iratkezelési tárgyú szabályzataiban meghatározott biztonsági szabályok alapján történik, amelyek jelen esetben az adatok adatkezelő, adatfeldolgozó székhelyén, védett informatikai hálózaton való tárolását jelentik. Papíralapú tárolás esetén az adathordozók zárt helyen, kizárólag a munkakörük, munkafeladatuk szerint illetékes személyek által hozzáférhetően kerültek elhelyezésre.

A Közös Adatkezelők felelőssége

A Közös Adatkezelők felelősséggel tartoznak a GDPR-ban foglalt rendelkezések megsértésével okozott kárért.

A Közös Adatkezelők mentesülnek a felelősség alól, ha bizonyítják, hogy a kárt előidéző eseményért őket semmilyen módon nem terheli felelősség.

Az érintettel szemben a Közös Adatkezelők felelőssége egyetemleges, azaz az érintett bármelyikükkel szemben érvényesítheti a követelését és bármely Adatkezelő általi teljesítés a teljesített rész erejéig a többi kötelezett kötelezettségét is csökkenti az érintett irányában.

A Közös Adatkezelők egymás közötti viszonyukban felelősségük mértéke arányában felelnek, amennyiben ez nem határozható meg, úgy egyenlő arányban.

A Közös adatkezelők fenntartják a jogot, hogy a jelen tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket a Közös Adatkezelők a honlapjaikon keresztül tájékoztatják.

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., ELMŰ Hálózati Kft., ÉMÁSZ Hálózati Kft.