

AZ

OPUS TITÁSZ ÁRAMHÁLÓZATI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA
„FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉG
FELMÉRÉS ”

2025. december 1.

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

BEVEZETÉS

Az **OPUS TITÁSZ Áramhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: **Adatkezelő**) kiemelten fontosnak tartja a felhasználói, partnerei, ügyfelei, látogatói információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartását. Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan, a hatályos Európai Unió, és hazai jogszabályoknak, valamint a releváns adatvédelmi (hatósági) gyakorlatnak megfelelően kezeli, és megtesz minden olyan biztonsági és szervezési intézkedést, amely az adatok biztonságát, bizalmasságát, sértetlenségét és rendelkezésre állását garantálja.

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 (a továbbiakban: **GDPR**), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) rendelkezéseinek figyelembevételével az ügyfélszolgálati ügyintézéshez fűződő elégedettségméréshez kapcsolódó személyes adatok védelme érdekében az alábbi tájékoztatót (a továbbiakban: **Tájékoztató**) teszi közzé.

A Tájékoztató **2025. december 1.** napjától kezdve visszavonásig hatályos az Adatkezelő által végzett elégedettségmérési tevékenységgel érintettek személyes adatai kezelése vonatkozásában.

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót bármikor, egyoldalúan megváltoztassa. Amennyiben a Tájékoztató módosulna, akkor erről az Adatkezelő tájékoztatja az érintetteket.

Budapest, 2025. december 1.

I. AZ ADATKEZELŐ

Adatkezelő megnevezése:	OPUS TITÁSZ Áramhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság
székhelye:	4024 Debrecen, Kossuth Lajos u. 41. sz.
adószáma:	10750036-2-09
cégjegyzékszám:	09-10-000064
e-mail címe:	adatvedelem.titasz@opusenergetika.hu
képviseli:	Torda Balázs vezérigazgató
Adatvédelmi tisztviselő e-mail címe:	adatvedelem@kpllc.hu

II. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

Az Adatkezelő célja a valós ügyfélélmény megismerése és mérése a felhasználói körben, amely alapján a folyamatok javíthatók az ügyfélélmény növelése érdekében. Az elégedettségmérés a Társaság ügyfélkapcsolati vonalain keresztül történik: a telefonos ügyintézés követően az ügyfélnek lehetősége van arra, hogy néhány kérdésre önkéntesen válaszoljon az ügyintézés minőségét illetően. A kérdések gépi kérdésfeltevés útján hangzanak el, és az ügyfél a válaszait a telefon nyomógombjainak segítségével adja meg. Az elégedettségmérésben való részvétel minden esetben önkéntes.

Adatkezelés célja: az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos elégedettség felmérése.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett azonosításához szükséges adatok, a hívás során használt telefonszám, az érintett által a felmérésben adott válaszok, a hívás során az Fgytv. 17/B. § szerint rögzített hangfelvétel.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, aki ügyfélkapcsolati vonalon folytatott beszélgetést követően részt vesz az elégedettségmérésben.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az érintett hozzájárulása, amelyet azzal ad meg, hogy részt vesz az elégedettségmérésben. A részvétel teljesen önkéntes és a hozzájárulás bármikor visszavonható, ez azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetéseket az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján kötelezően rögzíti, mely során az elégedettségmérés során adott válaszok is rögzítésre kerülnek. Az Adatkezelő azonban ebből a célból az adatokat az elégedettségméréstől számított legfeljebb 1 évig kezeli.

Hozzáférés az adatokhoz: a kezelt személyes adatokhoz az Adatkezelő azon munkavállalói férnek hozzá, akiknek ez a feladatkörébe tartozik és megfelelő jogosultsággal rendelkeznek az adatok kezelésére.

Az Adatkezelő számára az ügyfélkapcsolati tevékenységet – adatfeldolgozóként - jelenleg az OPTESZ OPUS Zrt. (székhelye: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.) látja el a közöttük létrejött megbízási szerződésben foglaltak szerint.

Az adatfeldolgozó az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelheti, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultsága nincs. Adatfeldolgozó titoktartási kötelezettséget és szerződéses garanciákat vállalt a feladatai teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

Profilalkotás és automatikus döntéshozatal: az Adatkezelő nem hoz kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló döntést az érintettel összefüggésben, valamint a rendelkezésre álló személyes adatok alapján nem alkot profilt az érintettéről.

III. AZ ÉRINTETTEK JOGAI

Tájékoztatáshoz való jog

Az érintettnek joga van az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatáshoz, melyet az Adatkezelő jelen tájékoztató rendelkezésre bocsátása útján teljesít.

Hozzáférési jog

Az érintett kérelmére az Adatkezelő bármikor tájékoztatást nyújt arról, hogy az érintett személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha igen, akkor a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést biztosít:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett tájékoztatást kap továbbá azon jogáról, hogy kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának, illetve bírósági eljárás megindításának joga;
- g) ha az adatokat nem közvetlenül az érintettől gyűjtötte, úgy az adatok forrására vonatkozó minden elérhető információ;
- h) ha sor kerül automatizált döntéshozatalra, ennek tényéről, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikáról, tehát arról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát kérelemre szintén az érintett rendelkezésére bocsátja.

Személyes adatok helyesbítéséhez való jog

Az érintett bármikor jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.

Az adat helyesbítésének (módosításának) kérése esetén a módosítani kért adat valóságát az érintettnek szükséges alátámasztania, valamint az érintettnek szükséges igazolnia azt is, hogy valóban az arra jogosult személy kéri az adat módosítását. Az Adatkezelő csak így tudja megítélni azt, hogy az új adat valós-e, és ha igen, akkor módosíthatja-e a korábbi adatot.

Az Adatkezelő felhívja továbbá a figyelmet arra, hogy a személyes adataiban bekövetkezett változást az érintett mielőbb jelentse be, ezzel is megkönnyítve a jogszerű adatkezelést, valamint a jogainak érvényesülését.

Törléshez való jog

Az érintett kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül köteles törölni az érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szüksége abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy tiltakozik a közvetlen üzletszerzés céljából történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) vitatja a személyes adatok pontosságát; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az érintett 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 érintett jogos indokaival szemben.

Adathordozhatósághoz való jog

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

- a) az adatkezelés az érintett hozzájárulásán, vagy a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a személyes adatok kezelésének az Adatkezelő jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont) a jogalapja, vagy az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pont), úgy az

érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Érdelmérlegelési teszt

Amennyiben a személyes adatok kezelésének jogalapja az adatkezelő vagy harmadik személy GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke, a (47) preambulum bekezdés és az 5. cikk (2) bekezdése alapján az Adatkezelő írásos „érdelmérlegelési tesztet” készít, melyet az érintett kikérhet.

Érintetti jogok gyakorlása

Az érintett a fenti jogait az adatvedelem.titasz@opusenergetika.hu e-mail címre megküldött elektronikus levelében, az Adatkezelő postacímére eljuttatott postai levélben, illetve az Adatkezelő székhelyén vagy telephelyén személyesen tudja gyakorolni. Az Adatkezelő az érintett kérelmének vizsgálatát és teljesítését a beérkezését követően indokolatlan késedelem nélkül megkezdi. A kérelem alapján tett intézkedéseinkről az Adatkezelő a beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Amennyiben a kérelmet az Adatkezelőnek nem áll módjában teljesíteni, úgy tájékoztatja az érintettet a megtagadás okairól és a jogorvoslati jogairól.

IV. JOGORVOSLAT

Amennyiben az érintett úgy ítéli meg, hogy az adatkezelés a GDPR vagy az Infotv. rendelkezéseibe ütközik, illetve sérelmesnek véli azt, ahogy az Adatkezelő a személyes adatait kezeli, akkor javasoljuk, hogy először az Adatkezelőt keresse meg panaszával. A panasz minden esetben kivizsgálásra kerül.

Ha a panasz ellenére továbbra is sérelmezi azt, ahogy az Adatkezelő vagy adatfeldolgozója kezeli az adatait, vagy közvetlenül hatósághoz szeretne fordulni, akkor bejelentéssel (panasszal) élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu, honlap: www.naih.hu).

Lehetősége van adatainak védelme érdekében bírósághoz fordulni, ha megítélése szerint a Adatkezelő, vagy az általa megbízott adatfeldolgozó vagy közös adatkezelő a személyes adatait a hatályos jogszabályokkal ellentétesen kezeli. A törvényszék az ügyben soron kívül jár el. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím) szerinti törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon.