

AZ

OPUS TITÁSZ ÁRAMHÁLÓZATI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

FELHASZNÁLÓI ÉS
ELOSZTÓI TEVÉKENYSÉGGEL
ÖSSZEFÜGGŐ
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

2026. március 01.

BEVEZETÉS

Az **OPUS TITÁSZ Áramhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (a továbbiakban: **Adatkezelő**) kiemelten fontosnak tartja felhasználói, partnerei, ügyfelei, weboldal 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 a kezelt személyes adatok védelme érdekében az alábbi tájékoztatót (a továbbiakban: **Tájékoztató**) teszi közzé.

A Tájékoztató **2026. március 01.** napjától kezdve visszavonásig hatályos az Adatkezelő által végzett tevékenységeiben érintettek személyes adatai kezelésének 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, 2026. február 27.

Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS	2
II. ADATKEZELÉSI CÉLOK	5
1. FOGYASZTÓVÉDELMI PANASZOK KEZELÉSE.....	5
2. A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL FOLYTATOTT HÍVÁSOK RÖGZÍTÉSE.....	6
3. ÁLTALÁNOS, INFORMÁCIÓKÉRÉSI CÉLÚ MEGKERESÉSEK MEGVÁLASZOLÁSA.....	7
4. HÁLÓZAT CSATLAKOZÁSI ÉS HÁLÓZATHASZNÁLATI SZERZŐDÉS LÉTESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	8
5. EGYÉB SZERZŐDÉSEK TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	11
6. VILLAMOSENERGIA ELOSZÓTI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS.....	12
7. KÖZVETLEN KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	15
8. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKKAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	16
9. FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉS LEOLVASÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS.....	18
10. KÖVETELÉSEK ÉRVÉNYESÍTÉSE.....	20
11. TÁVLEOLVASÁSI PORTÁLLAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS.....	21
12. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	22
13. ÁRAMLOPÁS (SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉS) BEJELENTÉSE	23
14. HÁZTARTÁSI MÉRETŰ KISERŐMŰ ("HMKE") CSATLAKOZÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS.....	24
15. VEZETÉKJOGGAL ÉS TELEKALKULÁCIÓVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS.....	26
16. SZÁMLÁZÁS.....	27
17. IPARÁGI ADATCSERE	28
18. MÉRŐPONTOSÁGI VIZSGÁLAT KEZDEMÉNYEZÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATOK TOVÁBBÍTÁSA A VILLAMOSENERGIA KERESKEDŐ FELÉ.....	29
19. AZ ADATKEZELŐ ÁLTAL, ILLETVE AZ ADATKEZELŐNEK OKOZOTT KÁROKOZÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	30
20. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS SORÁN.....	31
21. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZÉS SORÁN	31
22. ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÜZEMELTETÉSE.....	32
23. TÁJÉKOZTATÓ, INFORMÁCIÓS ÉS PROMÓCIÓS ÜZENETEK KÜLDÉSE	35
III. AZ ÉRINTETTEK JOGAI.....	36

IV. JOGORVOSLAT.....	38
----------------------	----

1. 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. ADATKEZELÉSI CÉLOK

1. FOGYASZTÓVÉDELMI PANASZOK KEZELÉSE

Az Adatkezelő a jogszabályi kötelezettségeknek megfelelően lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy a szolgáltatásaival kapcsolatban panaszokat nyújtsanak be szóban, telefonon és írásban. A panaszokkal kapcsolatos részletes információk és az online panaszbejelentő az alábbi linken érhető el:

<https://www.opustitasz.hu/ugyfelek/bejelentések/panaszbejelentés>

Adatkezelés célja: a fogyasztók által benyújtott panaszok fogadása és kivizsgálása a jogszabályok szerint.

Kezelt személyes adatok köre:

A szóbeli (akár személyesen az ügyfélszolgálaton) és írásbeli út mellett lehetőségük van a felhasználóknak a panaszuk Adatkezelő által üzemeltetett online rendszerben történő bejelentésére is, melyhez kapcsolódóan az Adatkezelő a panasz részletes leírásán felül természetes személy esetén kezeli az érintett és a felhasználási hely azonosításához szükséges adatokat, közület esetén a kapcsolattartó nevét és elérhetőségi adatát.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv.) 17/A. § (4)-(5) bekezdései alapján a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszról jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek tartalmaznia kell (legalább) az alábbiakat:

- a) a fogyasztó neve, lakcíme,
- b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó kérelmével, panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben annak azonnali megválaszolása, kivizsgálása lehetséges,
- e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírása,
- f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- g) a panasz egyedi azonosítószáma.

Amennyiben a panasz előterjesztésének módja elektronikusan üzenet vagy a szóbeli panasztétel telefonon történik, az Adatkezelő előbbi esetén az érintett email címét, utóbbi módon előterjesztett panasz esetében pedig az érintett telefonszámát kezeli a jelen tájékoztatóban meghatározottak szerint.

Amennyiben az érintett a panasz megválaszolását postai úton kéri, az Adatkezelő kezeli a levelezési címét, illetve a felhasználó bármikor önkéntesen megadhatja a telefonszámát, illetve e-mail címét,

amennyiben azt kívánja, hogy az Adatkezelő ezen csatornák valamelyikén tartsa vele a kapcsolatot a panaszkezelés során.

A panasz kivizsgálása során keletkezett adatokat szintén kezeli az Adatkezelő.

A fenti linken történő panasztétel esetén a panasztevő amennyiben kapcsolattartót ad meg, az Adatkezelő kezeli ezen adatokat is.

A kezelt személyes adatok forrása: a bejelentés során a panaszos, a vizsgálat során bárki, aki az ügy elbírálása szempontjából releváns adatokat szolgáltat.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján a villamosenergiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (a továbbiakban: VET.) 57. § és az Fgytv. 17/A. § és 17/B. § szerinti jogszabályi kötelezettség teljesítése.

Adatkezelés időtartama: A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát az Adatkezelő három évig köteles megőrizni.

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 Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

2. A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL FOLYTATOTT HÍVÁSOK RÖGZÍTÉSE

Az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdése alapján az Adatkezelő köteles rögzíteni a telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi, telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó között folytatott telefonos kommunikációt. Ennek célja egyrészt a fogyasztói jogok hatékony érvényesítése és a panaszkezelési folyamat átláthatóságának biztosítása, másrészt az ügyfélszolgálati tevékenység jogszabályoknak megfelelő dokumentálása, valamint a fogyasztói igények és panaszok szakszerű, visszakereshető kezelése.

Az Adatkezelő a hangfelvételek rögzítését és megőrzését minden esetben a hatályos jogszabályok, különösen a GDPR és az Fgytv. előírásainak megfelelően végzi, kiemelt figyelmet fordítva az érintettek jogainak védelmére és a személyes adatok bizalmas kezelésére.

Adatkezelés célja: ügyfélszolgálati hívások kezelése a jogszabályokkal összhangban. Ilyen vonalnak minősül a központi ügyfélszolgálati telefonszám, továbbá a hibabejelentések kezelésére szolgáló telefonszám.

Kezelt személyes adatok köre:

A telefonos ügyfélszolgálattal történő ügyintézés során az Adatkezelő kezeli az érintett telefonszámát, a hívásban elhangzottakat, a panasz egyedi azonosítóját, valamint a hívás időpontjára vonatkozó adatokat.

A kezelt személyes adatok forrása: a telefonhívás folytató természetes személy (panaszos).

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján a VET. 57. § és az Fgytv. 17/B. § szerinti jogszabályi kötelezettségek teljesítése.

Adatkezelés időtartama: A telefonos ügyfélszolgálaton végzett hívásokat az Fgytv. 17/B. § (3) alapján az Adatkezelő egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi.

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 Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

3. ÁLTALÁNOS, INFORMÁCIÓKÉRÉSI CÉLÚ MEGKERESÉSEK MEGVÁLASZOLÁSA

Az Adatkezelő elkötelezett amellett, hogy szolgáltatásait átláthatóan, ügyfélközpontúan és jogszerűen nyújtsa. Ennek fontos eszköze, hogy a felhasználók, ügyfelek és érdeklődők bármilyen, a villamosenergia elosztással, ügyintézésel vagy a Társaság működésével kapcsolatos kérdést, bejelentést vagy észrevételt közvetlenül eljuttathatnak az Adatkezelőhöz e-mail üzenetben.

Ez a közvetlen kommunikációs lehetőség előnyös mind az érintettek, mind az Adatkezelő számára: előbbiek pontos és hiteles tájékoztatást kaphatnak, míg az Adatkezelő a visszajelzések alapján tovább javíthatja szolgáltatásai színvonalát és reagálóképességét.

Az Adatkezelő minden beérkező megkeresést kivizsgál, és azokra a lehető legrövidebb időn belül érdemi választ ad. A kérdések, bejelentések kezelése során ugyanakkor bizonyos személyes adatok kezelése is szükségessé válhat, amelyet az Adatkezelő a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok, különösen a GDPR előírásainak megfelelően, az érintettek jogainak tiszteletben tartása mellett az alábbiak szerint végez.

Adatkezelés célja: hogy az Adatkezelő lehetővé tegye a szolgáltatásaival, ügyintézésével vagy működésével kapcsolatos kérdések, bejelentések megtételét, és azokra érdemi választ adjon, ezáltal biztosítva a hatékony ügyfélkapcsolatot és a szolgáltatások színvonalának javítását.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett neve, és amennyiben releváns, a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, a kapcsolattartó neve és kapcsolattartási adatai, valamint a konkrét megkereséssel kapcsolatos adatok. Szerződő fél esetén az Adatkezelő kezeli továbbá a felhasználó személyazonosító adatait (anyja neve, születési adatok, lakcím).

A kezelt személyes adatok forrása: az információkérési szándékkal üzenetet küldő személy.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke.

A megkeresések megválaszolása az Adatkezelő jogos érdeke, mivel ez elengedhetetlen a hatékony ügyfélkapcsolat fenntartásához, a szolgáltatások iránti bizalom erősítéséhez, valamint a panaszok, észrevételek és egyéb visszajelzések alapján történő működésfejlesztéshez. Az Adatkezelő jogos érdeke tehát abban áll, hogy érdemben reagálhasson a felhasználók és egyéb személyek által kezdeményezett kapcsolattartásra, kérdésekre, észrevételekre, így biztosítva a szolgáltatási színvonal fenntartását, a jogszerű működést és a meglévő és potenciális felhasználók tájékoztatáshoz fűződő jogának gyakorlását.

Adatkezelés időtartama: amennyiben a kérdés valamely szerződés teljesítéséhez kapcsolódik, úgy az általános 5 éves elévülési időben, amennyiben nincs ilyen érintettség, abban az esetben a kommunikáció lezárását követően az adatok törlésre kerülnek.

Hozzáférés a személyes 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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

4. HÁLÓZAT CSATLAKOZÁSI ÉS HÁLÓZATHASZNÁLATI SZERZŐDÉS LÉTESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

Az Adatkezelővel szerződés megkötését az ügyfélszolgálatán, valamint a <https://www.opustitasz.hu/> weboldalán elérhető formanyomtatványok kitöltése és benyújtása útján lehet kezdeményezni. A szerződések megkötése és az igénybejelentések elbírálása során az Adatkezelő minden esetben érvényesíti az egyenlő bánásmódom elvét.

Az Adatkezelő a személyes adatokat az alábbiak szerint kezeli.

Adatkezelés célja: az Adatkezelő által nyújtott villamosenergiaelosztási szolgáltatás igénybevételéhez szükséges feltételek megteremtése érdekében szerződések megkötése.

Kezelt személyes adatok köre:

A bejelentőnek a hálózat csatlakozási szerződés megkötését az új villamosenergia igény bejelentésére szolgáló online vagy papír alapú űrlap megküldésével szükséges kezdeményeznie. Az Igénybejelentés során az Adatkezelő által kezelt adatok a felhasználási hely adatai, igény jellege, teljesítményadatok, számlázással kapcsolatos adatok, valamint a természetes személy igénybejelentő neve, születési neve, anyja neve, születési helye és ideje, értesítési címe, aláírása, lakcíme, a felhasználási hely címe, a kapcsolatfelvételhez szükséges és az igénybejelentéssel kapcsolatos adatok. Jogi személy igénybejelentő esetén az ügyintéző neve és kapcsolatfelvételhez szükséges adatok. Amennyiben a

díjfizető eltér az előzőektől, akkor annak neve, születési helye és ideje, értesítési címe és a kapcsolatfelvételhez szükséges adatok.

Amennyiben az ingatlan nem vagy nem kizárólagosan az Igénybejelentő tulajdonát képezi, abban az esetben az Adatkezelő kezeli a tulajdonos/vagyonkezelő nevét, aláírását, lakcímét és a kapcsolatfelvételhez szükséges adatokat.

Amennyiben valamely iratot tanúk aláírása hitelesíti, abban az esetben az Adatkezelő kezeli a tanúk nevét, aláírását és lakcímét.

Amennyiben társasházi nyilatkozat is mellékletét képezi az igénybejelentésnek, abban az esetben az Adatkezelő kezeli a közös képviselő vagy az intéző bizottság elnökének nevét és aláírását.

Amennyiben a kivitelezést természetes személy vagy egyéni vállalkozó végzi, abban az esetben az Adatkezelő kezeli a kivitelező nevét, aláírását, regisztrációs számát és a kapcsolatfelvételhez szükséges adatokat.

Amennyiben az Igénybejelentő nevében meghatalmazással más természetes személy jár el, az Adatkezelő kezeli a meghatalmazott nevét, anyja nevét, születési helyét, idejét, lakcímét, a kapcsolatfelvételhez szükséges és a meghatalmazással kapcsolatos adatokat.

A kérelem mellékletét képezheti továbbá a térképmásolat, a csatlakozási műszaki adatlap, a profilba sorolási kérdőív, 3x80A feletti igény esetén mérési terv jóváhagyó nyilatkozat, valamint a társasházi alapító okirat.

Hálózat csatlakozási szerződés:

- a rendszerhasználó ügyfélazonosító száma, neve, születési neve, lakcíme, születési helye és ideje, anyja neve,
- a fizető neve, születési neve, lakcíme, születési helye és ideje, anyja neve,
- műszaki és minőségi paraméterek,
- műszaki-gazdasági feltételek,
- fizetési módra és számlázásra vonatkozó adatok,
- felhasználási hellyel kapcsolatos adatok,
- kiserőművek esetén: ügyintéző neve, címe, telefonszáma, e-mail címe, beosztása, a rendszerhasználó képviseletében eljáró személy neve, beosztása, telefonszáma, e-mail címe, fizető neve, csatlakozás jellemzői,
- mellékletekben szereplő adatok

Hálózathasználati szerződés:

- szerződésszám, hálózathasználat megkezdésének időpontja, felhasználási hely száma, partnerszám, bekötés száma, mérési pont azonosító (POD),
- a rendszerhasználó neve, lakcíme, születési helye és ideje, anyja neve,
- a fizető neve, lakcíme, születési helye és ideje, anyja neve,
- műszaki és minőségi paraméterek,
- elszámolással, számlázással és leolvasással kapcsolatos adatok,
- fizetési módra és számlázásra vonatkozó adatok,
- felhasználási hellyel és csatlakozással kapcsolatos adatok,
- mellékletekben szereplő adatok

A VET. Vhr. 21/B. § (1a) bekezdése alapján a nem lakossági felhasználó részére az Adatkezelő kizárólag elektronikus számlát állíthat ki, melynek megküldéséhez kezeli a felhasználó e-mail címét.

A kezelt személyes adatok forrása: az áramhálózatra kapcsolást kérelmező természetes vagy jogi személy (igénybejelentő).

Adatkezelés jogalapja:

Amennyiben a Felhasználó természetes személy, a személyes adatai kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, az tehát a szerződés megkötését megelőzően, a szerződés megkötése érdekében szükséges. A meghatalmazott adatai kezelésének jogalapja szintén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint a szerződés megkötése és teljesítése.

Amennyiben valamely iratot tanúk hitelesítettek, az Adatkezelő kezeli az adataikat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti arra vonatkozó jogos érdeke alapján, hogy magánokiratoknak minősülő, teljes bizonyítóerejű nyilatkozatot kérjen a felhasználóitól.

A jogi személyek képviselőinek és ügyintézőinek adatait az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke alapján kezeli. Az Adatkezelőnek jogos érdeke, hogy fel tudja venni a szerződés megkötése és teljesítése érdekében a kapcsolatot az Igénybejelentővel.

A kapcsolattartáshoz szükséges adatok (e-mail cím és telefonszám) megadása önkéntes, kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az adatkezelő jogos érdeke, melyre vonatkozó részletes tájékoztatás a 8. pontban található.

Az elektronikus számla megküldéséhez szükséges e-mail cím kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint a jogszabályi kötelezettségnek történő megfelelés.

A különböző nyilatkozatokon a társasházi képviselő, a meghatalmazott, a tulajdonos, a kivitelező és az eltérő díjfizető adatait az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke alapján kezeli. Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy minden adatot kezeljen, mely ahhoz szükséges, hogy a szerződést jogszerűen meg tudja kötni az Igénybejelentővel.

Adatkezelés időtartama: amennyiben az Igénybejelentővel az Adatkezelő végül nem köt szerződést, abban az esetben az igényléssel kapcsolatos adatokat az 5 éves általános elévülési idő lejártát követően törli.

Abban az esetben, ha a felek között az igénybejelentés alapján szerződés jön létre, az Adatkezelő a személyes adatokat a következő pontban írtak szerinti időtartamban kezeli.

Hozzáférés a személyes 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 OPTE SZ OPUS Zrt. (székhelye: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.) látja el a közöttük létrejött megbízási szerződésben foglaltak szerint.

Az Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

5. EGYÉB SZERZŐDÉSEK TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Az Adatkezelő különböző célokból természetes és jogi személyekkel kerül szerződéses kapcsolatba, melyhez kapcsolódóan személyes adatokat kezel. Az adatkezelés kiterjed a szerződések teljesítéséhez szükséges adatokra, amilyen például a kapcsolattartáshoz vagy az elszámolási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok kezelése.

Az Adatkezelő törekszik arra, hogy minden esetben kizárólag a szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelje. Az Adatkezelő a szerződés teljesítése során tudomására jutott személyes adatokat az alábbiak szerint kezeli:

Adatkezelés célja: szerződés teljesítéséhez szükséges tevékenységek elvégzése.

Kezelt személyes adatok köre: amennyiben az Adatkezelővel szerződő fél természetes személy vagy egyéni vállalkozó, úgy a szerződések teljesítése során tipikusan az alábbi adatok kezelésére kerülhet sor, azonban a kezelt adatok végleges köre a szerződésben kerül meghatározásra:

- név, (azonosítás)
- anyja neve, (azonosítás)
- születési hely, idő, (azonosítás)
- lakcím, (kapcsolat)
- egyéni vállalkozó esetén székhely (kapcsolat) és nyilvántartási szám,
- telefonszám, (kapcsolat)
- e-mail, (kapcsolat)
- utalásos fizetés esetén: bankszámlaszám, számlavezető bank,
- amennyiben a megbízási díj kifizetése a közterhek levonását követően történik, ehhez szükséges a TAJ szám kezelése,
- visszerthes ügyletekben egyéni vállalkozó adószáma,
- egyéb, a szerződés teljesítéséhez feltétlenül szükséges adatok.

Kártalanítási, vagy egyéb olyan szerződés esetén, mely ingatlant érint, az Adatkezelő kezeli az ingatlan releváns adatait, valamint az ingatlannyilvántartási eljárás során keletkező adatokat.

Új közcélú hálózat létesítése tárgyában kötött, illetve közcélú hálózatok VET. 119. §-a szerinti „kiváltása” tárgyában kötött együttműködési megállapodással összefüggésében a tervező és kivitelező szükséges adatait is kezeli az Adatkezelő.

Abban az esetben, ha az Adatkezelővel szerződő fél jogi személy, az Adatkezelő a képviselő és a kapcsolattartó nevét, telefonszámát, e-mail címét és beosztását kezeli.

Üzemviteli megállapodások kötése esetén az Adatkezelő kezeli az ezek teljesítéséhez szükséges személyes adatokat.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, illetve jogi személyes esetén a szerződő fél.

Adatkezelés jogalapja: természetes személy szerződő fél esetén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján az Adatkezelő és az érintett közötti szerződés teljesítése.

A jogi személyek képviselői és kapcsolattartói adatai kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy a szerződéseit teljesítése során a másik féllel a szükséges mértékben kapcsolatot tudjon tartani.

Adatkezelés időtartama: a szerződéses, illetve üzleti kapcsolat, vagy az érintett képviselői minőségének fennállását követő 5 év (általános jogérvényesítési elévülési határidő). Az ingatlanokkal kapcsolatos, azok ingatlan-nyilvántartási bejegyzését érintő szerződések megőrzése időkorlát nélkül történik, tekintettel arra, hogy az ingatlanokkal kapcsolatos igények nem évülnek el.

A kapcsolattartói adatokat az Adatkezelő a jelen tájékoztatóban meghatározott kapcsolattartási célból nem kezeli a továbbiakban, amennyiben tájékoztatást kap arról, hogy a kapcsolattartó ezen jogviszonya a szerződő partnernél megszűnt.

Hozzáférés a személyes 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 közcélú villamos vezetékhálózat és tartozékai létesítése kapcsán a nyomvonalrajz alapján a területileg illetékes kormányhivatal előtt vezetékjogi engedélyezési eljárást folytat le, a Közcélú Hálózat vezetékjogát a vezetékjogi határozat véglegessé válását követően pedig a VET. 125. §-a alapján az ingatlan-nyilvántartásba megkeresés útján bejegyezteti.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

6. VILLAGENERGIA ELOSZÓTI SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A hálózat csatlakozási és hálózathasználati szerződések megkötését követően a Felek között jogviszony jön létre, melynek teljesítése során a felhasználó különböző kérelmekkel, jognyilatkozatokkal fordulhat az Adatkezelőhöz, illetve a szerződés során az Adatkezelőnek a szerződés teljesítése érdekében vagy a felhasználó kérelmére olyan tevékenységeket kell végeznie, mely személyes adatok kezelésével jár.

Az Adatkezelő a fentiekhez kapcsolódóan a személyes adatokat az alábbiak szerint kezeli.

Adatkezelés célja: az Adatkezelő által nyújtott szolgáltatás igénybevételéhez szükséges szerződés teljesítése, a szolgáltatás nyújtása, a jogviszony feltételeinek felhasználó által kezdeményezett módosítása. A szerződés teljesítésének részeként az Adatkezelő a szolgáltatás nyújtásával összefüggő rendszerüzeneteket küldhet a felhasználók részére.

A felhasználók különösen az alábbi ügyekkel fordulhatnak az Adatkezelőhöz a jogviszony fennállása alatt:

- szerződésmódosítás,
- mérőhelyi munkák, így különösen: mérő leszerelés, feszültségmentesítés, zárópecsét bontás/pótlás, szakfelügyelet biztosítás, mérőcsere előre fizetős mérőre, mérőcsere előre fizetős mérőről, távlehívható mérő cseréje, rendkívüli leolvasás,
- ki-, és visszakapcsolás kérése,
- lejárt hitelesítésű mérő cseréje,

- felhasználási hely címváltozásának bejelentése,
- álló, hibás fogyasztásmérő bejelentése,
- mérőkivizsgálás kérése,
- kérelem telekalakítás bejegyzéshez,
- előzetesen bejelentett teljesítmény túllépés igény,
- aggregátor használatának bejelentése,
- ügyfélcsere, szerződésmegszüntetés.

Fentiekén túl a szerződés jogszerű teljesítése érdekében az Adatkezelő a felhasználási helyen különböző mérőhelyi munkákat végez, melyhez kapcsolódó adatokat szintén kezeli. A mérőhelyi munkavégzés során akár a hálózat csatlakozási szerződéskötés előkészítése és teljesítése, akár az hálózathasználati szerződés teljesítése érdekében az Adatkezelő munkavállalói vagy közreműködői fényképfelvételeket készíthetnek, melyen a villamosenergia igénybejelentések teljesítése érdekében a felhasználási hely érintett része, egyéb esetekben pedig a mérő vagy a mérőhely környezete kerül rögzítésre, személyek vagy velük kapcsolatba hozható információ a felvételen nem jelenhetnek meg.

Kezelt személyes adatok köre:

- mérőhelyi munkák elvégzése: a felhasználó neve, természetes személyazonosítói, értesítési címe, elérhetőségi adatai (önkéntes), jogi személy esetén az ügyintéző neve és elérhetőségi adatai (önkéntes), továbbá az elvégzendő munka pontos helyére és jellegére vonatkozó adatok, mérő gyári száma, valamint a regisztrált szerelő adatai és a mellékletek;
- álló, hibás fogyasztásmérő bejelentése: bejelentő neve, telefonszáma, e-mail címe, felhasználási hely adatai;
- mérőkivizsgálás kérése: bejelentő neve, telefonszáma, e-mail címe, felhasználási hely adatai;
- kérelem telekalakítás bejegyzéshez: igénylő neve, lakcíme, kapcsolattartási adatai, az ingatlan(ok) adatai, valamint a csatolt mellékletek;
- előzetesen bejelentett teljesítmény túllépés igény: felhasználási hely adatai, társaság képviselőjének és kapcsolattartójának neve, kapcsolattartási adatai, partnerszám, POD azonosító, igénnyel kapcsolatos egyéb adatok;
- aggregátor használatának bejelentése: a felhasználó és az érintett felhasználási hely azonosításához szükséges, valamint az aggregátorral és üzemeltetésével kapcsolatos adatok.

A szerződés létesítése során benyújtott iratokat és az azon szereplő adatokat az Adatkezelő a szerződés teljesítése során is kezeli. Az előző pontban írt adatokon túl a szerződés teljesítése körében az Adatkezelő az alábbi adatokat kezeli:

- fogyasztási és egyéb szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó adatok,
- pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi és a bankszámla adatai,
- vételezés és/vagy a betáplálás időpontja, tartama, mennyisége, helyszíne,
- hálózati visszahatások,
- a rendszerhasználó által más engedélyestől történt vagy történő villamos energia vételezés és elszámolás adatai,
- a szerződés felmondásával és a szolgáltatás megszűnésével kapcsolatos adatok.

A Digitális Állampolgárság Program (DÁP) segítségével történő ügyintézés esetén az Adatkezelő kezeli a fentiekén túl az érintett DÁP azonosítóját, illetve aláírás esetén annak tanúsítványát.

Társasházi energiaközösség esetén az Adatkezelő kezeli a társasházi alapító okiratot, a közös képviselő és a társasházi energiaközösség képviselőjének azonosításához és kapcsolattartáshoz szükséges adatait, aláírását, valamint a kapcsolódó iratokban szereplő, így különösen az energiaközösségre vonatkozó adatokat.

Előfordulhat, hogy a helyszíni munkavégzés igazolása érdekében az Adatkezelő nevében eljáró munkavállaló vagy megbízott fényképet készít a helyszínről (az adott ingatlanról vagy az utcafrontról), mely a munkavégzéssel kapcsolatos dokumentáció részét képezi.

A kezelt személyes adatok forrása: általánosságban a felhasználó vagy bejelentő, de más engedélyesektől is érkezhettek az Adatkezelőhöz személyes adatok.

Adatkezelés jogalapja:

Amennyiben a Felhasználó természetes személy, a személyes adatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, az tehát a szerződés teljesítéséhez szükséges. A meghatalmazott adatai kezelésének jogalapja szintén a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerint a szerződés megkötése és teljesítése.

Amennyiben valamely iratot tanúk hitelesítettek, az Adatkezelő kezeli az adataikat a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti arra vonatkozó jogos érdeke alapján, hogy magánokiratoknak minősülő, teljes bizonyítóerejű nyilatkozatot kérjen a felhasználóitól.

A jogi személyek képviselőinek, kapcsolattartóinak és ügyintézőinek adatait az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke alapján kezeli. Az Adatkezelőnek jogos érdeke, hogy szükség esetén fel tudja venni a szerződés megkötése és teljesítése során a kapcsolatot a felhasználókkal.

A mérőhelyi és egyéb munkavégzés során a fényképek készítésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy megfelelően dokumentálja a mérőóra és a mérőhely állapotát a munkavégzéshez kapcsolódóan.

A gyors és közvetlen kapcsolattartáshoz szükséges adatok (e-mail cím és telefonszám) megadása önkéntes, kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása, melyre vonatkozó részletes tájékoztatás a következő pontban található.

A különböző nyilatkozatokon a társasházi képviselő, a meghatalmazott, a tulajdonos, a kivitelező és az eltérő díjfizetővel kapcsolatos adatokat az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke alapján kezeli. Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy minden adatot kezeljen, mely ahhoz szükséges, hogy a felhasználóval kötött szerződést jogszerűen teljesíteni tudja.

Adatkezelés időtartama: a személyes adatokat az adatkezelő a szerződés megszűnését követően az 5 éves általános elévülési időben kezeli. A munkavégzéssel összefüggésben készített képfelvételeket az Adatkezelő azt követően törli, hogy a kapcsolódó jogérvényesítési lehetőségek elévültek.

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

A fogyasztási hely címének módosításáról szükség esetén értesítjük a felhasználó egyetemes szolgáltatóját vagy kereskedőjét

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

7. KÖZVETLEN KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A 21. században a leghatékonyabb kommunikációs eszköz az e-mail és a telefon, ezért az Adatkezelő a felhasználó önkéntes adatszolgáltatása alapján kezeli az ezeken a csatornákon keresztüli kapcsolattartáshoz szükséges adatokat az elosztói tevékenységgel összefüggésben. Az adatok megadása kizárólag a felhasználó döntése, amennyiben tehát nem kívánja, hogy ezeken csatornákon keresztül kapcsolatba lépjen vele az Adatkezelő, választhatja, hogy nem adja meg az adatait. A jelen pont alapján végzett adatkezelés nem terjed ki semmilyen reklámcélú megkeresésekkel történő felkeresésre.

Amennyiben a felhasználó más, ügyintézésben érintett személy közvetlen kapcsolattartási adatait adja meg (meghatalmazott, kapcsolattartó, igénybejelentő, bármilyen szakember stb.), az Adatkezelő ezeket is a jelen pontban írtak szerint kezeli.

Az Adatkezelő a személyes adatokat kizárólag a közvetlen kapcsolattartás céljából kezeli.

Adatkezelés célja: elsődlegesen és kizárólagosan az érintettel való közvetlen és hatékony kapcsolattartás.

Az Adatkezelő elismeri, hogy a 21. században az információáramlás sebessége és hatékonysága kulcsfontosságú. A technológia jelenlegi fejlettségi szintjén az e-mail és a telefon jelenti a leginkább elfogadott, leggyorsabb és legszélesebb körben használt kommunikációs csatornákat, különös tekintettel az alábbiakra:

1. Hatékonyság és gyorsaság: Ellentétben a hagyományos postai úttal, az e-mail és a telefon azonnali vagy rendkívül gyors interakciót tesz lehetővé. Ez biztosítja, hogy az érintett időszerűen értesüljön a számára fontos információkról, és az Adatkezelő is képes legyen késedelem nélkül reagálni a megkeresésekre.
2. Az e-mail előnyei: Az elektronikus levelezés lehetővé teszi a dokumentálható, visszakereshető és írásos kapcsolattartást. Ez mind az érintett, mind az Adatkezelő számára biztosítékot jelent, mivel a kommunikáció tartalma később is ellenőrizhető, segítve a félreértések elkerülését. Emellett az e-mailben történő kommunikáció roppant gyors, hatékony, és egyik félnek sem merül fel költsége a kommunikációhoz kapcsolódóan, ellentétben a postai levelezéssel.
3. A telefon előnyei: A telefonos elérhetőség az azonnali, szóbeli egyeztetés lehetőségét biztosítja. Ez különösen indokolt lehet sürgős esetekben, váratlanul felmerülő problémák kezelésénél, vagy olyan összetettebb kérdések megbeszélésénél, amelyek írásban nehézkesen lennének tisztázhatók.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett telefonszáma és e-mail címe.

A kezelt személyes adatok forrása: elsősorban a felhasználó, illetve az érintett.

Adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) (f) pontja], hogy a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos ügyintézés során az érintettel minél könnyebben és hatékonyabban tudja felvenni és tartani a kapcsolatot.

Adatkezelés időtartama: a felhasználó adatait az Adatkezelő a felek közötti szerződés megszűnéséig kezeli, illetve amíg az érintett nem jelzi, hogy nem kíván ezen csatornákon keresztül az Adatkezelővel a továbbiakban kommunikálni.

Az egyéb érintettek személyes adatait az Adatkezelő az őt érintő tevékenység elvégzéséig kezeli.

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

Amennyiben a felhasználót érintő olyan munkavégzésre kerül sor az Adatkezelő megbízásából, melyet nem az Adatkezelő munkatársai végeznek, az érintett felhasználó és a felhasználási hely azonosításához és a közvetlen kapcsolatfelvételhez szükséges adatok átadásra kerülhetnek a munkavégzésben érintett harmadik felek részére. Az ilyen jellegű adattovábbításról az Adatkezelő esetleg nyújt konkrét tájékoztatást.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

8. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKKAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A VET rendelkezései alapján különös figyelmet érdemelnek azok a felhasználók, akik valamilyen szociális vagy egészségi okból fokozott védelemre szorulnak a villamosenergia szolgáltatás biztosítása során. E személyek az ún. *védendő fogyasztók*, akik számára a jogszabály külön támogatási és szolgáltatási kedvezményeket biztosít, annak érdekében, hogy a létfenntartásukat veszélyeztető helyzetek megelőzhetőek legyenek, és a villamosenergia szolgáltatás biztonságosan, megszakítás nélkül elérhető maradjon számukra.

A védendő fogyasztók jogainak gyakorlása és a számukra biztosított kedvezmények igénybevétele csak az érintett személyek meghatározott adatainak kezelése útján valósítható meg. Jelen tájékoztató célja, hogy átlátható módon ismertesse, milyen személyes adatok kezelésére kerül sor, milyen jogalapon, milyen célból, és milyen garanciák mellett történik mindez.

Adatkezelés célja: a védendő fogyasztókkal kapcsolatos jogszabályi kötelezettségek teljesítése, mely magában foglalja az azonosításukat, védendő fogyasztói státuszuk vizsgálatát és megállapítását, valamint a védendő fogyasztókról nyilvántartás vezetését és szükség esetén erről igazolás kiállítását.

Kezelt személyes adatok köre: a védendő fogyasztók esetében ugyanazon adatok kezelésére sor kerül a szolgáltatás nyújtása körében, mint a többi felhasználó esetében.

A védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel érdekében szükséges a jogosultságot megalapozó adatok kezelése a Vet. 64-65. § szerint. A VET. 65. § (1) bekezdése alapján az Adatkezelő a kedvezmények biztosítása érdekében a védendő fogyasztókról nyilvántartást vezet. A nyilvántartásba történő felvételt a lakossági fogyasztó kérheti. A kérelemhez csatolnia kell a védendő fogyasztói körbe

tartozás igazolására szolgáló iratokat. A nyilvántartásban az érintett fogyasztó neve, felhasználási helyének címe, ügyfélazonosítója, a VET. 64. § (3) illetve (4) bekezdésére történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a fogyasztó által igénybe vehető kedvezmények szerepelnek. A nyilvántartásba vételt követően a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv minden év március 31-ig tájékoztatja az elosztó hálózati engedélyest, hogy a lakossági fogyasztó védendő fogyasztói minősége továbbra is fennáll-e.

Az Adatkezelő kezeli a VET. Vhr. 34. § (1) bekezdéssel kapcsolatos adatokat, továbbá a VET. Vhr. 35. § (1) bekezdése alapján azon értesítendő személy elérhetőségét, akit a 33. § (1) bekezdés b) pont bc) alpontja szerinti körbe tartozó fogyasztókkal élő személy vonatkozásában a villamosenergia-ellátás kikapcsolásának, szüneteltetésének vagy szünetelésének esetén értesíteni kell.

Az Adatkezelő kezeli továbbá a nyilvántartásába történő felvétel, illetve a nyilvántartásába vétel meghosszabbítása iránti kérelemben szereplő adatokat a Vet. Vhr. 23/a. és 23/b. számú mellékletei szerint.

A kezelt személyes adatok forrása: általánosságban az érintett. Előfordulhat olyan eset, hogy az érintett a villamosenergia kereskedőn keresztül szolgáltatja az adatokat, valamint az adatok forrása lehet a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv is.

Adatkezelés jogalapja: a jelen pontban részletezett VET.-ben és a VET. Vhr.-ben meghatározott kötelezettségek teljesítésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja. A különleges adatok kezelését lehetővé tevő kivétel a GDPR 9. cikk (2) bekezdés g) pontja.

Adatkezelés időtartama: a VET. 64. § (4a) bekezdésére összhangban az Adatkezelő a fogyatékossgal élő védendő fogyasztó ott szereplő adatait az adott felhasználási helyen a jogosultság fennállása elszámolása végétől számított 5 évig kezeli.

A VET. Vhr. 33. § (2) bekezdése alapján az Adatkezelő a fogyatékossgal élő lakossági fogyasztó jogosultságának igazolására benyújtott iratokat és azok másolatát a jogosultság megszűnését követő 2 évig köteles megőrizni.

A VET. Vhr. 30. § (4) bekezdésével összhangban az Adatkezelő a szociálisan rászoruló védendő fogyasztó által igazolás céljára benyújtott iratokat vagy azok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig köteles megőrizni.

Amennyiben az Adatkezelő a VET. Vhr. 30. § (7) bekezdés alapján, ha a nyilvántartásba vétel alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn, és annak meghosszabbítását a védendő fogyasztó nem igazolja, az igazoló iratban meghatározott véghatáridő lejártát követő 8 napon belül az elosztó az érintett védendő fogyasztót törli a nyilvántartásból.

A VET. Vhr. 30. § (8) bekezdése alapján az adatkezelő a védendő fogyasztók nyilvántartásából törli azt a lakossági fogyasztót, aki a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szerv értesítése alapján már nem jogosult a védendő fogyasztói státuszra.

A Vet 151. § (2) bekezdés alapján a villamosenergia elosztó a védendő fogyasztókat megillető kedvezmény biztosítása céljából – a védendő fogyasztói jogosultság megszűnését követő 5 évig – kezeli a fogyasztó azonosításához szükséges, valamint védendő fogyasztói státuszt megalapozó személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriáiba tartozó adatokat. Az adatokat az elosztó a védendő fogyasztót megillető kedvezmény vagy a különleges bánásmód egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából más elosztónak, valamint a védendő fogyasztót megillető kedvezmény vagy különleges bánásmód biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek

továbbítja. Az átvett személyes adatokat az elosztó, valamint a villamosenergia-kereskedő a védendő fogyasztói jogosultság megszűnését követő 5 évig kezeli.

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

A VET. Vhr. 30. § (5) bekezdés alapján az elosztó a szociálisan rászoruló fogyasztó nyilvántartásba vételéről a fogyasztóval jogviszonyban álló villamosenergia-kereskedőt a fogyasztóval, valamint a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szervvel egyidejűleg értesíti. Az elosztó az értesítésben tájékoztatja a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet arról az elektronikus elérhetőségéről, ahova a védendő fogyasztó státuszáról a VET 65. § (6) bekezdése szerinti tájékoztatás megküldhető.

A VET. 151. § (2) bekezdés alapján a védendő fogyasztókkal kapcsolatos adatokat az elosztó a védendő fogyasztót megillető kedvezmény vagy a különleges bánásmód egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából más elosztónak, valamint a védendő fogyasztót megillető kedvezmény vagy különleges bánásmód biztosítása érdekében a villamosenergia-kereskedőnek továbbítja.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el. Amennyiben a felhasználó a védendő fogyasztóként történő nyilvántartásba vételhez szükséges személyes adatokat és dokumentumokat a földgázkereskedő részére nyújtja be, úgy a földgázkereskedő az Adatkezelő adatfeldolgozójának minősül.

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.

9. FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉS LEOLVASÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

Az Adatkezelőnek a Vet-ben előírt kötelezettsége a fogyasztásmérő berendezések leolvasása és a leolvasott adatok alapján az elszámolás a felhasználóval. A fogyasztásmérők leolvasása történhet az Adatkezelő valamelyik munkatársa által, diktálás vagy e-mailes jelentés alapján, távleolvasással vagy okos mérő használatával. Az Adatkezelő a személyes adatokat a fogyasztási adatok leolvasása során az alábbiak szerint kezeli.

A VET. és a kapcsolódó jogszabályok előírják, hogy a villamosenergia-fogyasztás elszámolása érdekében a villamosenergia elosztónak évente legalább egy alkalommal kötelezően le kell olvasnia a fogyasztásmérő berendezéseket. Ennek célja többek között a pontos elszámolás, valamint a szolgáltatás átláthatóságának biztosítása.

A mérőállás rögzítésére többféle mód áll a fogyasztók rendelkezésére. A leolvasást elvégezheti Társaságunk a helyszínen, illetve lehetőség van arra is, hogy a felhasználók saját maguk adják meg a mérőóra állását az erre a célra kifejlesztett Áramapp applikáció segítségével. A leolvasáshoz

kapcsolódóan az Adatkezelő bizonyos személyes adatokat kezel, amelyek szükségesek a fogyasztási adatok nyilvántartásához, az elszámoláshoz és az esetleges kapcsolódó ügyintézéshez.

Jelen tájékoztató célja, hogy bemutassa, milyen személyes adatok kezelésére kerül sor, milyen célból, jogalapon és adatvédelmi garanciák mellett történik mindez.

Adatkezelés célja: a számlázáshoz szükséges mérési adatok biztosítása a fogyasztásmérő berendezés hiteles leolvasása által.

Kezelt személyes adatok köre: a felhasználó vagy meghatalmazottja, a felhasználási hely és a mérő azonosításához szükséges adatok, a felhasználási helyről készített fényképfelvétel, valamint a leolvasással kapcsolatos műszaki és fogyasztási adatok. A személyes leolvasás esetén az időpont egyeztetése körében az Adatkezelő a Vet. Vhr. 20/A. § (1) bekezdés alapján kezelheti a kapcsolatfelvételhez szükséges adatokat.

A kezelt személyes adatok forrása: a felhasználó vagy meghatalmazottja.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint jogi kötelezettség teljesítése, mely a Vet. 40-45.§ és 59. § (1) bekezdésének, a Vet. Vhr. 14-20/A. §, valamint a Vet. Vhr. 2. számú melléklet szerinti villamos hálózati csatlakozási és hálózathasználati szabályzatban foglaltaknak történő megfelelést jelenti.

Adatkezelés időtartama: a leolvasás adatait a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés szerint a leolvasás alapján kiállított számla kiállításától számított 8 évig kezeli az Adatkezelő.

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

Az adatokat a VET. 43. § alapján az Adatkezelő továbbítja a villamosenergia-kereskedőnek, a VET. Vhr. 14. § (3) bekezdése alapján a rendszerirányító, valamint az érintett felhasználóval jogviszonyban álló kereskedő és egyetemes szolgáltató részére.

A VET 33/A. § (1) bekezdése alapján az elosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a járásbírószághoz fordulhat, amennyiben a rendszerhasználó akadályozza vagy megghiúsítja a fogyasztásmérő leolvasását, ellenőrzését, cseréjét vagy leszerelését, szerződésszegés vagy szerződés nélküli vételezés esetén az ellátásból történő kikapcsolást vagy a felhasználói berendezés ellenőrzését.

A VET 33/B. § alapján a rendszerhasználó hozzájáruló nyilatkozatával rendelkező villamosenergia-kereskedő részére az elosztó köteles a rendszerhasználó mérési adatait átadni.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

10. KÖVETELÉSEK ÉRVÉNYESÍTÉSE

A villamosenergia elosztói tevékenység fenntarthatósága megköveteli, hogy az Adatkezelő a szolgáltatási díjak és egyéb, szerződés vagy jogszabály alapján fennálló követelések teljes körű és hatékony érvényesítését biztosítsa. A határidőn túl nem teljesített, lejárt követelések kezelése és érvényesítése elengedhetetlen a folyamatos, biztonságos és fenntartható működés, valamint a szolgáltatás színvonalának megőrzése érdekében. A követelések érvényesítése jogszerű és indokolt igény, mivel a szolgáltató által teljesített, igénybe vett szolgáltatások ellenértéke jogosan megilleti az Adatkezelőt. A követeléskezelési és behajtási eljárások során kezelt személyes adatok feldolgozása ezért nélkülözhetetlen mind a társaság gazdasági stabilitásának, mind pedig a többi felhasználó érdekeinek védelmében.

Adatkezelés célja: a lejárt követelések érvényesítése érdekében a jogszabályok által biztosított lehetőségek és jogi eljárások igénybevétele.

A követeléskezelés során az Adatkezelő a lejárt követelésről először írásban értesíti a nem teljesítő szerződő felet. Amennyiben a fizetési felszólításban megadott határidő eredménytelenül telt el, vagyis a követelés nem került kiegyenlítésre és a Felek annak rendezése tekintetében sem állapodtak meg, úgy az Adatkezelő fizetési meghagyásos, vagy közvetlenül polgári peres eljárás útján érvényesíti az igényeit. Amennyiben végrehajtható okiraton alapuló követeléssel rendelkezik az Adatkezelő, közvetlenül végrehajtási eljárás útján is érvényesítheti igényeit.

Kezelt személyes adatok köre: a követeléskezelés során az érintettek (kötelezettnek) elsősorban az alábbi személyes adatait kezeli az Adatkezelő, megjelölve az egyes adatoknál az adatkezelés pontos célját, valamint az adatok körét előíró pontos jogszabályi hivatkozást.

Magánszemély, egyéni vállalkozás, őstermelő esetén:

- az érintett neve, elsősorban az azonosítás céljából (Fmhtv. 20. §, Pp. 170. §, Vht. 11.§);
- az érintett születési helye és ideje, szintén az azonosítás céljából (Vht. 11. §, Fmhtv. 20. §, Pp. 7. § (1) bekezdés 3. pont);
- az érintett anyja neve azonosítás céljából (Vht. 11. §, Fmhtv. 20. §, Pp. 7. § (1) bekezdés 3. pont);
- perbeli cselekvőképesség hiányában törvényes képviselő neve és kézbesítési címe (Fmhtv. 20. §, Pp. 7. § (1) bekezdés 3. pont);
- az érintettel való kapcsolattartáshoz szükséges adatok a kapcsolatfelvétel, valamint a tartozás rendezése érdekében, a lakcím, székhely cím, kézbesítési cím (ha lakóhelytől vagy tartózkodási helytől eltér) egyben a felszólító levél, fizetési meghagyás postázása, eljárások megindítása céljából (Fmhtv. 20. §, Pp. 170. §, Vht. 11. §, Pp. 7. § (1) bekezdés 3. pont);
- a lejárt tartozással, követeléssel kapcsolatos adatok (Fmhtv. 20. §, Pp. 170. §);
- egyéb, a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok (Fmhtv. 20. §, Pp. 170. §).

Jogi személy esetén:

- képviselő és kapcsolattartó neve, elérhetősége a kapcsolatfelvétel céljából a tartozás rendezése érdekében a jogi eljárásokat megelőzően.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, vagy ha az Adatkezelő nem rendelkezik a szükséges cselekmények megtételéhez elégséges információval, közhiteles nyilvántartás(ok).

Adatkezelés jogalapja: a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint az Adatkezelő jogos érdeke, mely a követeléseinek érvényesítésére és behajtására vonatkozik.

Adatkezelés időtartama: a követelésekkel kapcsolatos személyes adatokat az Adatkezelő a követelések megtérültéig vagy a követelés elévülésének bíróság általi jogerős kimondásáig kezeli.

Hozzáférés a személyes 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 a követeléskezelés során ügyvédi képviseletet veheti igénybe. Ilyen esetben a feladatai ellátásához szükséges személyes és egyéb adatokat a részére az Adatkezelő továbbítja. Az ügyvéd a feladatai végzése során önálló adatkezelőnek minősül.

A fizetési meghagyásos eljárás megindítása közjegyző előtt történik, formanyomtatvány használatával. A közjegyző, valamint ellentmondás vagy közvetlen polgári peres eljárás esetén az illetékes bíróság a személyes adatokat önálló adatkezelőként kezeli.

A végrehajtási eljárásában a végrehajtásról szóló törvény rendelkezései szerinti személyes adatokat a végrehajtó megismerheti. Feladatai végzése során a végrehajtó önálló adatkezelőnek minősül.

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

Az Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

11. TÁVLEOLVASÁSI PORTÁLLAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉS

Az Adatkezelő minden távleolvasott mérővel rendelkező ügyfele számára hozzáférést biztosít a mérési adataikhoz egy online felületen keresztül. A felület bármikor és bárhol hozzáférhető, több felhasználási hellyel rendelkező ügyfeleknek is elegendő csak egyszer regisztrálnia és máris elérhető az összes fogyasztási adat.

Az Adatkezelő a portál üzemeltetéséhez kapcsolódóan személyes adatokat az alábbiak szerint kezeli:

Adatkezelés célja: a távleolvasási portál üzemeltetése.

Kezelt személyes adatok köre: online regisztrációhoz és a felület használatához szükséges adatok: név, POD azonosító és kapcsolódó adatok, e-mail cím, meghatalmazott eljárása esetén a meghatalmazás és a meghatalmazott adatai, illetve a felületen keresztül megjelenített fogyasztási adatok.

Az érintettek kategóriái: az online regisztrációt elvégző felhasználók.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett.

Adatkezelés jogalapja: az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés (a) pontja szerint az érintett önkéntes hozzájárulása. Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelésre adott hozzájárulását bármikor visszavonja.

Adatkezelés időtartama: a rendszerben 24 hónapig tárolja az Adatkezelő a mérési adatokat.

Hozzáférés a személyes 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 és kapcsolódó pénzügyi, számlázási tevékenységet – adatfeldolgozóként - jelenleg az OPTESZ OPUS Zrt. (székhelye: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.) látja el a közöttük létrejött megbízási szerződésben foglaltak szerint.

Az Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

12. HIBABEJELENTÉSEK KEZELÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

Az Adatkezelő egy ebből a célból üzemeltetett diszpécser vonalon, továbbá a weblapján elérhető bejelentő űrlapon keresztül lehetőséget biztosít az általa nyújtott szolgáltatások kapcsán tapasztalt bármilyen hiba bejelentésére, melyet a lehető leghamarabb meg is vizsgál. A hibabejelentések lehetővé tételével az Adatkezelő mindent megtesz, hogy a leghamarabb tudomására jussanak az ilyen események, ezzel is biztosítva azok mielőbbi javítását a szolgáltatás magasszintű biztosítása érdekében.

<https://www.opustitasz.hu/kapcsolat/hibabejelentes/hibabejelentes>

Ez a megoldás nemcsak a hibaelhárítást gyorsítja fel, hanem hozzájárul a szolgáltatás minőségének fenntartásához és a fogyasztói elégedettség növeléséhez is. A hibabejelentések kezelése során az Adatkezelő bizonyos személyes adatokat is kezel, amelyek szükségesek a bejelentések rögzítéséhez, kivizsgálásához és a megfelelő intézkedések megtételéhez.

Jelen tájékoztató célja, hogy átlátható módon ismertesse, milyen személyes adatok kerülnek kezelésre, milyen célból, jogalapon és milyen adatvédelmi garanciák mellett.

Adatkezelés célja: a szolgáltatás nyújtása körében felmerülő hibák bejelentésének lehetővé tétele és a bejelentések kivizsgálása a minél magasabb szintű szolgáltatásnyújtás érdekében.

Kezelt személyes adatok köre: a bejelentő neve, e-mail címe, telefonszáma, a hibabejelentés helye, típusa, jellege; a hiba azonosításához és megoldásához szükséges bármilyen egyéb adatok.

A kezelt személyes adatok forrása: a bejelentő.

Adatkezelés jogalapja: az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke [GDPR 6. cikk (1) (f) bekezdés], hogy a szolgáltatását minél magasabb színvonalon nyújtsa, melyhez szükséges, hogy az esetlegesen felmerülő hibákra minél előbb fény derüljön, és azokat az Adatkezelő minél előbb javítani tudja.

Az adatkezelés lehetővé teszi a bejelentések pontos azonosítását, a hiba helyének meghatározását, valamint a bejelentővel való kapcsolattartást. Ez közvetlenül hozzájárul a szolgáltatás biztonságához, a fogyasztói elégedettséghez, valamint az adatkezelő jogszabályban előírt kötelezettségeinek teljesítéséhez.

Adatkezelés időtartama: a hibabejelentésekkel és a hibák kijavításával kapcsolatos adatokat az Adatkezelő az általános elévülési időben, tehát 5 évig kezeli.

Hozzáférés a személyes 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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Amennyiben a hiba elhárítása érdekében az Adatkezelő közreműködőt vesz igénybe, a részére a feladatai elvégzéséhez szükséges adatok átadására sor kerül.

Profilalkotás és automatizált 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.

13. ÁRAMLOPÁS (SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉS) BEJELENTÉSE

A villamosenergia elosztói tevékenység során az egyik legfontosabb cél a villamosenergia hálózat biztonságos, folyamatos és zavartalan működésének fenntartása. Ennek elengedhetetlen feltétele a hálózat integritásának megőrzése, valamint az olyan tevékenységek megelőzése és feltárása, amelyek a rendszer stabilitását veszélyeztethetik. A szabálytalan villamosenergia vételezés (áramlopás) – ideértve a jogosulatlan csatlakozást, a mérőeszközök megkerülését vagy megrongálását – jogellenes magatartás, amely nemcsak anyagi kárt okoz, hanem súlyosan veszélyeztetheti más felhasználók biztonságos ellátását is.

Az Adatkezelő – a vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján – jogosult és köteles intézkedéseket tenni a szabálytalan vételezés felderítése, megelőzése és megszüntetése érdekében. Ennek támogatása érdekében az Adatkezelő a telefonos és e-mail-es bejelentési lehetőség mellett a weblapján elérhetővé tett egy kifejezetten erre a célra létrehozott szabálytalan vételezést bejelentő űrlapot, melynek kitöltésével bárki hozzájárulhat az ilyen esetek jelentésével a hálózat biztonságának fenntartásához és az ellátásbiztonság erősítéséhez.

<https://www.opustitasz.hu/ugyfelek/bejelentések/szabalytalan-vetelezes>

Jelen tájékoztató célja, hogy bemutassa a szabálytalan vételezés felderítéséhez és megszüntetéséhez szükséges adatkezelés jellemzőit.

Adatkezelés célja: a szabálytalan vételezés felderítése, eljárás lefolytatása és megszüntetése.

Kezelt személyes adatok köre: a szabálytalan vételezéssel érintett felhasználási hely és a bejelentő neve és kapcsolattartási adatai, amennyiben a bejelentés során ezeket megadja. A szabálytalan vételezés gyanúja esetén végzett vizsgálat során keletkezett adatokat is kezeli az Adatkezelő, így különösen a jegyzőkönyveket és a hivatalos eljárások adatait.

A fogyasztásmérő berendezés leszerelése esetén a leszerelést megelőzően a fogyasztásmérő berendezésről, valamint a fogyasztásmérő berendezés becsomagolásáról felvételt vagy fényképet készíthet az Adatkezelő.

A kezelt személyes adatok forrása: a szabálytalan vételezést bejelentő személy, illetve az Adatkezelő munkavállalói, közreműködői.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke.

Az Adatkezelőnek jogos érdeke fűződik ahhoz, hogy a villamosenergia hálózat biztonságos és zavartalan működését fenntartsa, valamint a szabálytalan vételezésekből eredő veszélyeket, jogsértéseket és gazdasági károkat megelőzze, illetve kivizsgálja és megszüntesse. A szabálytalan vételezés nemcsak az Adatkezelő tulajdonát és üzleti érdekeit sérti, hanem veszélyezteti a szolgáltatás folyamatosságát, más felhasználók biztonságos ellátását és a közérdeket is.

Ezen célok elérése érdekében az Adatkezelőnek jogos érdeke kezelni olyan személyes adatokat, amelyek a szabálytalan vételezés gyanújának kivizsgálásához, dokumentálásához, valamint szükség esetén annak megszüntetéséhez és a jogérvényesítéshez szükségesek.

Adatkezelés időtartama: a szabálytalan vételezéssel kapcsolatos adatokat az Adatkezelő az elosztóhálózat-használati szerződés megszűnését követően az 5 éves általános elévülési időben kezeli

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

Jogellenes cselekmény gyanúja esetén az Adatkezelő minden eljárást megindít, mely szükséges a tényállás felderítéséhez és az esetleges jogkövetkezmények megállapításához, mely során az illetékes hatóságok részére a szükséges adatok átadásra kerülhetnek.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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

14. HÁZTARTÁSI MÉRETŰ KISERŐMŰ ("HMKE") CSATLAKOZÁSÁNAK BIZTOSÍTÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A villamosenergia-rendszer átalakulásában egyre nagyobb szerepet kapnak a háztartási méretű kiserőművek (HMKE-k), különösen a napelemes rendszerek. Ezek biztonságos és megbízható csatlakoztatása az elosztóhálózathoz kiemelt jelentőségű a hálózat stabil működése, a helyi termelés és fogyasztás összehangolása, valamint a felhasználók folyamatos ellátásbiztonsága szempontjából. A HMKE-k csatlakoztatása ezért olyan műszaki és adminisztratív lépések sorozatát igényli, amelyek megfelelő dokumentálása és nyomon követése elengedhetetlen, valamint személyes adatok kezelésével is együtt jár.

Az Adatkezelő a HMKE csatlakozási folyamat támogatása érdekében – az igénybejelentéstől kezdve a műszaki vizsgálaton és hálózati csatlakozáson át – kezeli a szükséges információkat. Ennek célja, hogy a HMKE-k csatlakozása átlátható, szervezett és visszakövethető módon, a hálózat műszaki korlátainak figyelembevételével, valamint a felhasználók biztonságos és folyamatos ellátását szem előtt tartva valósuljon meg.

Jelen tájékoztató célja, hogy bemutassa a HMKE-k csatlakozásával összefüggésben végzett személyesadat-kezelés jellemzőit.

Adatkezelés célja: adatkezelői hálózatra Háztartási Méretű Kiserőmű ("HMKE") csatlakozásának biztosítása.

Kezelt személyes adatok köre: a felhasználó (igénybejelentő), a meghatalmazott és a felhasználási hely azonosításához és a kapcsolattartáshoz szükséges, továbbá a fogyasztással és a HMKE-vel kapcsolatos adatok. Az Adatkezelő ezen túl kezeli még a felhasználó nyilatkozatait (pl.: visszatáplálás korlátozásáról), a csatlakozási dokumentáció kivonatát (tervező neve, kamarai száma, telefonszám és e-mail cím), az érintésvédelmi jegyzőkönyvet, valamint a készre jelentési nyomtatványon szereplő adatokat és az ahhoz csatolt fotókat. Az Adatkezelő kezeli továbbá az iratokon szereplő tanúk nevét, lakcímét és aláírását.

Amennyiben az igénybejelentést társasházi energiaközösség teszi, az Adatkezelő kezeli a közös képviselő és a társasházi energiaközösség képviselőjének nevét és kapcsolattartási adatait.

A kezelt személyes adatok forrása: az igénybejelentő.

Adatkezelés jogalapja: amennyiben a Felhasználó természetes személy, a személyes adatai kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, az tehát a szerződés teljesítése érdekében szükséges.

A jogi személyek képviselőinek és ügyintézőinek, a meghatalmazottaiknak, valamint a tervezőnek az adatait az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke alapján kezeli. Az Adatkezelőnek jogos érdeke, hogy ezen személyek adatait kezelje az igénybejelentés kezelése és a HMKE csatlakozása érdekében.

Adatkezelés időtartama: amennyiben a felhasználó csatlakozási kérelme elutasításra kerül, az Adatkezelő a kérelemmel kapcsolatos személyes adatokat az 5 éves általános elévülési időben kezeli.

Amennyiben a háztartási méretű kiserőmű csatlakozására sor kerül, abban az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat a szerződés megszűnését követően az általános 5 éves elévülési időben kezeli.

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

Jogellenes cselekmény gyanúja esetén az Adatkezelő minden eljárást megindít, mely szükséges a tényállás felderítéséhez és az esetleges jogkövetkezmények megállapításához, mely során az illetékes hatóságok részére a szükséges adatok átadásra kerülhetnek.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

15. VEZETÉKJOGGAL ÉS TELEKALAKÍTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

Az Adatkezelő, mint villamosenergia-elosztó, alapvető feladata a tulajdonában álló villamos hálózat biztonságos és jogilag rendezett üzemeltetése. E feladat ellátásához elengedhetetlen, hogy a hálózati eszközök (mint például az elosztóvezetékek) számára jogszabályban biztosított jogokat, kiemelten a vezetékJogot, az ingatlan-nyilvántartás mindenkor pontosan és naprakészen rögzítse.

A telekalakítás (ideértve különösen: megosztás, határrendezés, összevonás, kisajátítás, osztatlan közös tulajdonú földrészek felszámolása) olyan jogi és térképészeti eljárás, amelynek során az ingatlanok területi és jogi státusza megváltozik. Amennyiben a telekalakítással érintett ingatlanok tulajdoni lapján az Adatkezelő javára vezetékJog van bejegyezve, a jogszabályok előírják Társaságunk kötelező részvételét az eljárásban. Az Adatkezelő a vonatkozó jogszabályok alapján jogosult és köteles a telekalakítás eredményeként létrejövő ingatlanokon a vezetékJog visszajegyzéséhez szükséges adatok meghatározására, és a változási vázrajzok ellenjegyzéssel történő ellátására.

A fenti folyamat megköveteli az Adatkezelő, valamint a telekalakítással érintett ingatlanokhoz kapcsolódó tulajdonosi, ingatlan-nyilvántartási és térképészeti adatok kezelését. Jelen tájékoztató célja, hogy részletesen bemutassa, hogy ezen eljárás során az Adatkezelő hogyan kezeli a személyes adatokat.

Adatkezelés célja: az Adatkezelő javára bejegyzett vezetékJog ingatlan-nyilvántartásba történő visszajegyzése, területi és tartalmi pontosságának biztosítása a telekalakítási eljárások után, valamint a jogszabályokban előírt ellenjegyzési kötelezettség teljesítése. Az adatkezelés célját képezi továbbá az eljárás egyéb résztvevőivel történő kapcsolattartás, amennyiben ez szükséges a hatékony és sikeres ügyintézéshez.

Kezelt személyes adatok köre: az Adatkezelő a kérelmező, az eljárással érintett további személyek és az ingatlan azonosításához, az ingatlan-nyilvántartási és egyéb kapcsolódó eljárások lefolytatásához, valamint a kapcsolattartáshoz szükséges adatokat kezeli.

Az Adatkezelő kezeli a nyomvonal-kijelölési dokumentációt, továbbá a kérelem mellékleteit, így különösen a változási vázrajzot, a területkimutatást, telekalakítási helyszínrajzot, a térképvázlatot, valamint a tulajdoni lapot.

A kezelt személyes adatok forrása: a kérelmező, továbbá az ingatlan-nyilvántartás és egyéb érintett hatóságok, közművek, szakhatóságok.

Adatkezelés jogalapja: jogi kötelezettség teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerint. Az adatkezelést előíró jogszabályok a villamosenergia-ipari építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokról szóló 382/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet, illetve a VET..

Adatkezelés időtartama: tekintettel arra, hogy az ingatlanokkal kapcsolatos igények nem évülnek el, így az azokkal összefüggésben keletkezett iratokat és adatokat az Adatkezelő időbeli korlátozás nélkül őrzi meg.

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

A 382/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet 13.§ (1) bekezdése alapján a vezetékJog engedélyezése iránti kérelem hatósághoz történő benyújtása előtt végzett előkészítő eljárás részeként a hálózati engedélyes vagy megbízása alapján a tervező helyszíni szemlét szervezhet meg. A hálózati engedélyes (vagy megbízottja) a helyszíni szemlére az ügyfeleket és az érintett szakhatóságokat, közműveket, kezelőket és üzemeltetőket a nyomvonal-kijelölési dokumentáció megküldésével hívja meg.

Az Adatkezelő az illetékes hatóságok részére minden szükséges, jogszabály által meghatározott adatot átad.

Ügyvéd közreműködése esetén az feladatai teljesítéséhez szükséges adatok a részére átadásra kerülnek.

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

Az Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

16. SZÁMLÁZÁS

Az Adatkezelő villamosenergia-elosztói tevékenysége során a szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása elengedhetetlen része a jogszerű működésnek. A számlázással összefüggésben az Adatkezelő a vonatkozó adó- és számviteli jogszabályok alapján köteles a számlák kiállítására, azok meghatározott adattartalommal való ellátására, valamint azok megőrzésére a törvényben előírt határidőn belül.

Jelen tájékoztató célja, hogy bemutassa a számlák jogszerű kiállítása és megőrzése során szükséges adatkezelés jellemzőit.

Adatkezelés célja: a számlák kiállítása és megőrzése során az alábbi jogszabályi kötelezettségeknek történő megfelelés biztosítása:

- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfatv.) 159. § (1) bekezdése és a 169. §, valamint
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Számviteli törvény) 169. § (2) bekezdése.

Kezelt személyes adatok köre: a közszolgáltatáshoz kapcsolódó számlák adattartamát a 2013. évi CLXXXVIII. törvény 3-4. sz. mellékletei határozzák meg. A nem közszolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenysége körében kiállított számlák tekintetében az Áfatv. 169. §-ban meghatározott adatok, így különösen a név és lakcím kezelésére kerül általánosságban sor áfás számla kiállítása esetén.

A kezelt személyes adatok forrása: a szolgáltatást igénybe vevő.

Adatkezelés jogalapja: a közszolgáltatáshoz kapcsolódó számlázáshoz kapcsolódóan az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, vagyis a 2013. évi CLXXXVIII. törvényben foglalt jogi kötelezettségek teljesítése.

A nem közszolgáltatáshoz kapcsolódóan az adatkezelés jogalapja szintén a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, vagyis jogi kötelezettség teljesítése, amely jelen esetben az Áfatv. 159. § (1) bekezdésén és a Számviteli törvény 169. § (2) bekezdésén alapul.

Adatkezelés időtartama: a számlákat az Adatkezelő a Számviteli törvény 169. § (2) bekezdés szerint a kiállítástól számított 8 évig kezeli.

Hozzáférés a személyes 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 és pénzügyi, számlázási tevékenységet – adatfeldolgozóként - jelenleg az OPTESZ OPUS Zrt. (székhelye: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184.) látja el a közöttük létrejött megbízási szerződésben foglaltak szerint.

Az Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

17. IPARÁGI ADATCSERE

A villamosenergia piacon működő szereplők közötti adatcsere alapvető jelentőségű a villamosenergia ellátás biztonságának, hatékonyságának és jogszerűségének biztosítása érdekében. A piaci szereplők közötti információáramlás, az adatok egyeztetése, továbbítása, valamint a kapcsolódó eljárások lefolytatása során elengedhetetlen a szükséges személyes adatok kezelése. Az engedélyesek (villamosenergia-elosztó - egyetemes szolgáltató - villamosenergia kereskedő) között kötelezően alkalmazandó adatcsere hozzájárul a jogszabályi előírásoknak megfelelő működéshez, a szerződéses kötelezettségek teljesítéséhez, valamint a fogyasztók jogainak érvényesítéséhez és érdekeik védelméhez.

Adatkezelés célja: az iparági adatcsere folyamatok végrehajtása a jogszabályokban és az Adatcsere Szabályzatban meghatározott Adatcsere modell szerint.

Kezelt személyes adatok köre: a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan a konkrét adatcsere folyamat kapcsán az Adatcsere Szabályzatban és a jogszabályokban meghatározott adatkör.

A kezelt személyes adatok forrása: az iparági adatcserében érintett másik engedélyes.

Adatkezelés jogalapja: az adatkezelésre a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti a jogszabályi kötelezettségnek történő megfelelés érdekében kerül sor, mely jelen esetben elsősorban a VET. 3.§ 7d. pontja, 31.§ d) és j) pontjai, 31/A.§, 150. § (4) bekezdése, valamint a VET. Vhr. 50/B. §.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a szolgáltatás nyújtása során köteles folyamatosan eleget tenni az Adatcsere szabályzatban foglaltaknak. Az adatcsere folyamatban érintett adatok kezelésére azok alap adatkezelési célja kapcsán készített tájékoztatókban írtak szerinti időtartamban kezeli.

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

A fent írtak szerint az Adatkezelő az érintett személyes adatokat az érintett engedélyesekkel a jogszabályok keretei között megosztja.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Profilalkotás és automatizált 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.

18. MÉRŐPONTOSSÁGI VIZSGÁLAT KEZDEMÉNYEZÉSÉVEL KAPCSOLATOS ADATOK TOVÁBBÍTÁSA A VILLAMOSENERGIA KERESKEDŐ FELÉ

Az Adatkezelő célja, hogy a felé, mint elosztó felé közvetlenül kezdeményezett mérőpontossági vizsgálat esetén erről az érintett felhasználó egyetemes szolgáltatóját (ESZ) vagy egyéb kereskedőjét (KER) (továbbiakban: Kereskedő) is értesítse. A tájékoztatás, és ezáltal az adattovábbítás célja, hogy a vizsgálat időtartamára a Kereskedő a felhasználó tartozásának érvényesítését felfüggeszthesse, ezáltal biztosítva a felhasználó számára a vizsgálat lezárásáig terjedő időszakban a megfelelő elszámolást és a fogyasztás pontos rendezését.

Az adattovábbítás kizárólag a vizsgálat elindításának tényére és a felhasználó beazonosításához szükséges adatokra korlátozódik. A továbbított információk alapján a Kereskedő a belső rendszereiben haladékokat állít be a felhasználó elmaradt díjfizetésére vonatkozóan a vizsgálat lezárásáig.

Adatkezelés célja: az érintett felhasználó tekintetében a mérőpontossági vizsgálat kezdeményezéséről a Kereskedő tájékoztatása, ezáltal a vizsgálat ideje alatt a kereskedői ügyfél-elszámolási folyamat méltányosságának biztosítása.

Kezelt személyes adatok köre: a felhasználó neve és a mérőpont-azonosítója (POD), a felhasználó beazonosítása céljából.

A kezelt személyes adatok forrása: azon felhasználók, akik mérőpontossági vizsgálatot kezdeményeznek.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az Adatkezelő és a Kereskedő jogos érdeke, amely a szolgáltatás egységes és pontos elszámolásának, valamint a felhasználói jogok érvényesítésének biztosítására irányul. A Kereskedő jogos érdeke továbbá, hogy az Adatkezelő tájékoztatása alapján a számlázási és esetleges hátralék érvényesítési tevékenység szüneteltetése a vizsgálat ideje alatt, hiszen a vizsgálatnak ezen tevékenységekre közvetlen kihatása lehet.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő általi adattovábbítás eseti, a személyes adatokat a Kereskedő az adattovábbítás céljának megvalósulásáig, azaz a mérőpontatlansági vizsgálat lezárásáig, illetve az annak eredményét követő számlakorrekció befejezéséig kezeli.

Hozzáférés az adatokhoz: a kezelt személyes adatokhoz az Adatkezelő azon munkavállalói férnek hozzá, akiknek ez a feladataik ellátásához szükséges.

Az adattovábbítás különösen az egyetemes szolgáltatóként eljáró MVM Next Energiakereskedelmi Zrt. (székhely: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 20.) részére történik, amely a továbbított adatokat önálló adatkezelői minőségében kezeli a vonatkozó jogszabályok és az ezen tevékenységével kapcsolatosan készített adatkezelési tájékoztatója alapján, de ugyanezen feltételekkel akkor is sor kerülhet az adattovábbításra, ha az érintett felhasználót más Kereskedő szolgálja ki.

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 érintetttről.

19. AZ ADATKEZELŐ ÁLTAL, ILLETVE AZ ADATKEZELŐNEK OKOZOTT KÁROKOZÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

Amennyiben az Adatkezelő kárt okoz harmadik személynek, az jogosult a kárigényét bejelenteni, melyet az Adatkezelő a vonatkozó szabályzata alapján elbíráل, majd annak eredményéről tájékoztatja az igénybejelentőt. Emellett előfordulhat olyan eset is, amikor az Adatkezelőnek okoz kárt valaki, mely esetben szintén sor kerülhet a kárrendezésre.

A kárügyintézés személyes adatok kezelésével jár az alábbiak szerint.

Adatkezelés célja: kárrendezési ügyintézés lebonyolítása.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett azonosításához, a vele való kapcsolattartáshoz, valamint a jogérvényesítéshez szükséges adatok.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, illetve az általa képviselt szervezet.

Adatkezelés jogalapja: a személyes adatokat az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdeke alapján kezeli. Az Adatkezelőnek jogos érdeke, hogy az általa okozott, illetve elszenvedett károkozások esetén az ezek rendezéséhez szükséges adatokat kezelje.

Adatkezelés időtartama: a kárrendezést követően az Adatkezelő a kapcsolódó személyes adatokat az általános 5 éves elévülési időben kezeli.

Hozzáférés az adatokhoz: a kezelt személyes adatokhoz az Adatkezelő azon munkavállalói férnek hozzá, akiknek ez a feladataik ellátásához szükséges.

Amennyiben biztosító is bevonásra kerül az ügyintézésbe, a részére – mint önálló adatkezelő részére - az adatok továbbításra kerülhetnek.

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 Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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 érintetttről.

20. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS SORÁN

Az Adatkezelő célja a valós ügyfélélmény megismerése és mérése a felhasználói körében, amely alapján a folyamatai szükség esetén 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, és mivel a hívás az ügyfélszolgálati telefonvonalon keresztül zajlik, így az Fgytv. 17/B. § szerint a hívásról rögzített hangfelvétel (2. adatkezelési cél jelen tájékoztatóban).

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 és megőrzi 5 évig, 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 Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

21. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZÉS SORÁN

Az Adatkezelő kiemelt figyelmet fordít ügyfelei visszajelzéseire, ezért a személyes kiszolgálás színvonalának folyamatos javítása érdekében elégedettségmérést végez. Amennyiben az érintett igénybe veszi személyes ügyfélszolgálatunkat, az ügyintézés követően lehetősége van egy kihelyezett digitális eszközön (tableten) keresztül, önkéntesen értékelni szolgáltatásunkat és az ügyintézés minőségét.

Adatkezelés célja: az Adatkezelő által nyújtott személyes ügyfélszolgálati szolgáltatással kapcsolatos elégedettség felmérése és az ügyfélélmény javítása.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett által a felmérés során adott válaszok, valamint az adott ügyintézéshez kapcsolódó ügyszám. (Az ügyszám önmagában nem azonosítja közvetlenül az érintettet, de az Adatkezelő belső rendszereiben tárolt adatokkal összekapcsolva az érintett azonosíthatóvá válik).

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, aki a személyes ügyfélszolgálati ügyintézés követően önkéntesen részt vesz az elégedettségmérésben.

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

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő az elégedettségmérés során gyűjtött adatokat (a válaszokat az ügyszámhoz kötötten) a mérés elvégzésétől 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 Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

22. ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ÜZEMELTETÉSE

Megfelelve a 21. század elvárásainak, valamint a minél egyszerűbb és közvetlenebb ügyintézés biztosítása érdekében az Adatkezelő az ügyfélszolgálati ügyek intézését lehetővé teszi online is az <https://onlineugyintezes.opusenergetika.hu> felületen található webes ügyfélszolgálat vagy az OPUS ENERGETIKA Áramapp nevű mobilapplikáció (webes ügyfélszolgálat a továbbiakban: Weboldal; Áramapp a továbbiakban: Applikáció; a két felület együttesen a továbbiakban: Online ügyfélszolgálat) biztosítása által a fogyasztói, ügyfelei és együttműködő partnerei részére. Az Applikáció használata regisztrációhoz kötött.

Az egyéb funkciók mellett az Adatkezelő a VET 3. § 43a. pontja, illetve 40. § (4c) bekezdéseivel összhangban lehetővé teszi a felhasználói számára, hogy a vele kötött megállapodás alapján a mérőberendezéseik leolvasását és a fogyasztásmérő-állás Adatkezelő részére való továbbítását is az Applikáción/Online ügyfélszolgálaton keresztül végezzék el. A fogyasztásmérő-leolvasás ilyen formában történő végrehajtásának feltétele az erről szóló megállapodás megkötése, illetve az Online ügyfélszolgálatba/Aplikációba történő regisztráció.

Az Online ügyfélszolgálaton keresztül egyúttal az Adatkezelő arra is lehetőséget nyújt, hogy a felhasználók

- az Applikáción keresztül elvégezzék a mérőóra leolvasást;
- időpontot foglaljanak az Adatkezelő személyes ügyfélszolgálatára;

- megtekinthessék a szolgáltatással kapcsolatos számláikat, azokat letölthessék;
- tájékoztatást – és az ezzel kapcsolatos beállításainak megfelelően akár értesítéseket – kapjanak a szolgáltatást érintő fontos információkról, határidőkről, üzemszünetekről.

A felület és az egyes moduljai fejlesztése szakaszosan történik, ezért előfordulhat, hogy valamely funkció csak a jövőben kerül aktiválásra az Online ügyfélszolgálattal összefüggésben. Adatkezelés kizárólag a már működő, elérhető funkciók tekintetében merülhet fel.

Az Adatkezelő a villanyszerelők számára is biztosítja az Applikáción keresztül a munkájukkal kapcsolatos hatékonyabb és átláthatóbb ügyintézés és igénybejelentést, melyek státuszát szintén nyomon tudják követni.

Az Online ügyfélszolgálat egyes szolgáltatásai regisztráció nélkül is igénybe vehetőek (pl. online időpontfoglalás), a többségüknek ugyanakkor feltétele a webes felületen vagy applikációban való regisztráció. A fogyasztásmérő-leolvasás kizárólag a mobilapplikációban valósítható meg azok számára, akik az önleolvasást választják.

Az Applikációt igénybe vehetik az Adatkezelő üzleti vagy közigazgatási, jogi személynek minősülő ügyfelei is. Az esetükben az általuk a regisztráció során megadott kapcsolattartók vonatkozásában történik adatkezelés.

Adatkezelés célja: az Adatkezelő szolgáltatásaival kapcsolatos hatékonyabb ügyintézés lehetővé tétele mind a felhasználók, mind a villanyszerelők számára, egyrészt az ügyintézés (pl. hibabejelentés, bekapcsolás, teljesítménybővítés kezdeményezése) online formában történő biztosításán és a kezdeményezett ügyek állásának az Online ügyfélszolgálat felületén és e-mailes értesítéseken keresztüli nyomon követésén, másrészt pedig a személyes ügyfélszolgálatra való online időpontfoglalási rendszeren keresztül.

Emellett az adatkezelés célja a Vet. 40. § (4c) bekezdése alapján a felhasználók számára annak biztosítása, hogy a mérőállást egy önleolvasó applikáción keresztül önállóan jelenthessék az Adatkezelő felé, így egyszerűbbé és hatékonyabbá téve a fogyasztásmérő leolvasásra vonatkozó kötelezettségük teljesítését. Ennek körében az adatkezelés célja az ezt igénylő és így az applikációba regisztráló felhasználók és mérőóráik azonosítása, a velük való kapcsolattartás, illetve a mérőállások ellenőrzése.

Kezelt személyes adatok köre: az Adatkezelő kezeli az Applikációban történő regisztrációhoz szükséges, az érintett által megadott alábbi adatokat:

- magánszemély felhasználók esetében:

- ❖ POD azonosító
- ❖ számlán szereplő név
- ❖ irányítószám
- ❖ település
- ❖ e-mail
- ❖ jelszó

- jogi személy felhasználók esetében:

- ❖ POD azonosító
- ❖ számlán szereplő név
- ❖ adószám
- ❖ kapcsolattartó neve

- ❖ kapcsolattartó telefonszáma
 - ❖ jelszó
- villanszerelők esetében:
- ❖ név
 - ❖ VETr azonosító
 - ❖ e-mail
 - ❖ jelszó

Az Adatkezelő kezeli a regisztrált felhasználók e-mailes és push értesítésekkel kapcsolatos beállításaira (pl. szeretne-e üzemszünetről, lejárt fizetési határidőről értesítést kapni) vonatkozó adatokat is. Push értesítések fogadására kizárólag az Applikációban van lehetőség.

Az Adatkezelő az Online ügyfélszolgálat használatával kapcsolatos anonim statisztikákat is készít.

Azon felhasználók esetében, akik a mérőberendezéseik leolvasását és a fogyasztásmérő-állás Adatkezelő részére való továbbítását az Applikáción keresztül végzik el, az Adatkezelő kezeli a leolvasással kapcsolatos adatokat, így annak időpontját és a felhasználó geolokációs (helymeghatározási) adatait, illetve ez alapján a felhasználó fogyasztási helyét, valamint a fogyasztásmérő azonosításához és a mérő-állás értékének megállapításához szükséges, az érintett által az Applikáción keresztül készített és továbbított fényképfelvételen szereplő és abból leképzett adatokat.

Online időpontfoglalás esetén az Adatkezelő kezeli az időpontfoglalással kapcsolatos adatokat, melyek regisztrált felhasználó esetén összekapcsolásra kerülnek a regisztráció során megadott, az érintett azonosításához és a vele történő kapcsolatfelvételhez szükséges adatokkal. Amennyiben valaki nem regisztrált felhasználóként, hanem vendégként szeretne időpontot foglalni, az alábbi adatokat szükséges megadnia: név, e-mail cím, opcionális partnerszám (új ügyfél esetén) és telefonszám.

A számláikat a regisztrált felhasználók meg tudják tekinteni a rendszerben. Ezzel összefüggésben az Adatkezelő kezeli a számlában szereplő, illetve a számlával kapcsolatos egyéb adatokat (pl. számla státusza).

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, az Adatkezelő saját nyilvántartása, illetve a kapcsolattartók vonatkozásában a jogi személy felhasználó.

Adatkezelés jogalapja: az Online ügyfélszolgálatba történő regisztráció és annak használata tekintetében a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, vagyis az érintett hozzájárulása.

Az adatkezelés jogalapja a mérőóra állás rögzítése és beküldése kapcsán a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, azaz a Vet. 40. § (4c) szerinti jogszabályi kötelezettség teljesítése.

A jogi személy regisztrált felhasználók esetén a kapcsolattartói adatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja, vagyis az Adatkezelő és a felhasználó, mint harmadik fél, ahhoz fűződő jogos érdeke, hogy az Online ügyfélszolgálatba történő regisztrációval, annak használatával, az ott kezdeményezett igényekkel és hibákkal kapcsolatban hatékonyabb és közvetlenebb, a hiba gyorsabb orvoslását, az igény gyorsabb elintézését lehetővé tevő módon tudják egymással a kapcsolatot tartani.

Adatkezelés időtartama: a regisztrációval kapcsolatos adatokat az Adatkezelő a felhasználói profil törléséig kezeli.

Az Online ügyfélszolgálatban az adatok kizárólag a regisztráció törléséig érhetők el, azonban azon adatokat, melyek nem kizárólagosan az Online ügyfélszolgálat használatához kapcsolódnak (bejelentett mérőóra állások, hiba bejelentések, számlák stb.), a regisztrációtörlését követően is kezeli az Adatkezelő az adott célhoz kapcsolódó adatkezelési időben.

Hozzáférés a személyes 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 az Applikáció fejlesztése, technikai support nyújtása érdekében igénybe veszi az ERP Consulting Zrt. (székhely: 1037 Budapest, Montevideo út 6.) szolgáltatását, mely így adatfeldolgozói minőségben hozzáfér az applikációban tárolt adatokhoz.

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 Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

23. TÁJÉKOZTATÓ, INFORMÁCIÓS ÉS PROMÓCIÓS ÜZENETEK KÜLDÉSE

Előzetes, egyértelmű és kifejezett hozzájárulása alapján az Adatkezelő a saját és az OPUS ENERGETIKA Csoport tagjainak (OPUS TIGÁZ Zrt., OPUS TITÁSZ Zrt., OPTESZ OPUS Zrt.) és szerződéses partnereinek tevékenységéről, programjairól, legfontosabb híreiről, szolgáltatásairól, ajánlatairól, az érintett választása szerint e-mail, postai levél, telefonhívás, SMS vagy egyéb üzenetküldő alkalmazás útján tájékoztató üzeneteket küld az érdeklődők részére. A feliratkozást követően a tájékoztató üzenetek fogadásáról az érintett bármikor leiratkozhat.

Az Adatkezelő a személyes adatokat az alábbiak szerint kezeli:

Adatkezelés célja: az érintettek felkeresése különböző tájékoztatások közlése érdekében a korábban írtak szerint.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett neve és választása szerint e-mail címe, postai címe, telefonszáma, illetve az üzenetküldő alkalmazásban használt azonosító.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett, aki önkéntesen jelzi tájékoztató üzenetek és megkeresések fogadására vonatkozó igényét.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az érintett hozzájárulása, melyet a feliratkozás során ad meg.

Az érintett önkéntesen választhatja ki, hogy milyen csatornákon keresztül kíván megkereséseket fogadni. Az érintett a tájékoztató üzenetekről az adatvedelem@opustitasz.hu e-mail címre megküldött elektronikus levelében, az Adatkezelő postacímére eljuttatott postai levélben, az Adatkezelő székhelyén vagy telephelyén személyesen, továbbá telefonon az ügyfélszolgálati telefonszámon tudja gyakorolni.

Adatkezelés időtartama: az hozzájárulás visszavonásáig. Az érintett bármikor jogosult leiratkozni a hírlevélről, melyet követően az e-mail címét az Adatkezelő ezen célból nem kezeli tovább.

Hozzáférés a személyes 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 Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozók listája az <https://www.opustitasz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

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.

Érdekmérlegelési 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 „érdekmérlegelési 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 az 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.