

az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt., az ELMŰ Hálózati Kft. az ÉMÁSZ Hálózati Kft., az ELMŰ Nyrt. és az ÉMÁSZ Nyrt., mint közös adatkezelők, az ügyfélszolgálaton folytatott személyes ügyintézés, vagy panaszbejelentés során hangrögzítés esetére

1. BEVEZETÉS, ELŐZMÉNY

Az ELMŰ-ÉMÁSZ Társaságcsoporthoz tagjai közül az ügyfélszolgálaton folytatott személyes ügyintézés, vagy panaszbejelentés kapcsán a hangrögzítés tekintetében

1.1. Villamos energia egyetemes szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés esetén:

a 2015. 11. 01-t megelőző időszak tekintetében:

az ELMŰ Nyrt. (1132 Budapest, Váci út 72-74.), vagy az ÉMÁSZ Nyrt. (3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.)

a 2015. 11. 01-től kezdődően:

- az ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. (1132 Budapest, Váci út 72-74.)

1.2. Villamos energia elosztó hálózati jogviszonnyal kapcsolatos ügyintézés esetén (attól függően, hogy a felhasználási hely melyik elosztói engedélyes működési területén található):

az ELMŰ Hálózati Kft. (1132 Budapest, Váci út 72-74.), vagy az ÉMÁSZ Hálózati Kft. (3525 Miskolc, Dózsa György u. 13.)

adatkezelőnek (az adatkezelés célját és eszközét meghatározó személynek) minősül („Adatkezelők”).

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

- e-mail cím: ugyfelszolgalat@elmuemasz.hu
- telefonszám: 06-1-238-38-38/ 06-46-535-535,

mint adatfeldolgozó („Adatfeldolgozó”) az Adatkezelők nevében és utasításai szerint kezeli a személyes adatokat.

Jelen Tájékoztatót az Adatkezelők készítették és bocsátották ki annak érdekében, hogy azokat a természetes személyeket (a továbbiakban: „Érintett” vagy „Érintettek”), akiknek az Adatfeldolgozó ügyfélszolgálatán személyesen bejelentett panasz, illetve a személyes ügyintézés során a ügyfélszolgálat munkatársaival folytatott beszélgetései rögzítésre kerülnek, megfelelő módon tájékoztassák az adataik kezeléséről és az őket az adatkezelés kapcsán megillető jogokról a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet (a továbbiakban: „GDPR”) alapján (a továbbiakban: „Tájékoztató”).

Az Adatkezelők és Adatfeldolgozó a tudomásukra jutott személyes adatokat a mindenkori jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, így különösen a GDPR és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”) rendelkezései szerint kezelik.

2. AZ ADATKEZELŐ ÉS KÉPVISELŐINEK NEVE, ELÉRHETŐSÉGE

Jelen Tájékoztatóban meghatározott adatkezelések vonatkozásában adatkezelőnek minősül:

Budapesti Elektromos Művek Nyrt.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1387 Budapest, Pf.: 43.;
- e-mail cím: adatkezeles@elmu.hu; honlap cím: www.elmu.hu; telefonszám: 06-1 238-38-38

Észak-magyarországi Áramszolgáltató Nyrt.

- székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György út 13.; postai cím: 1380 Budapest, Pf.: 1109;
- e-mail cím: adatkezeles@emasz.hu; honlap cím: www.emasz.hu; telefonszám: 06-1 238-38-38

ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1300 Budapest, Pf.: 151;
- e-mail cím: adatkezeles@elmu-emasz.hu; honlap cím: www.elmuemasz.hu; telefonszám: 06-1 238-38-38

ELMŰ Hálózati Kft.

- székhely: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; postai cím: 1393 Budapest 62., Pf.: 511;
- e-mail cím: adatkezeles@elmu.hu; honlap cím: www.elmuhalozat.hu; telefonszám: 06-1 238-38-38

ÉMÁSZ Hálózati Kft.

- székhely: 3525 Miskolc, Dózsa György u.13.; postai cím: 3501 Miskolc 1.;
- e-mail cím: adatkezeles@emasz.hu; honlap cím: www.emaszhalozat.hu; telefonszám: +36-46-535-535

2. AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

Dénes Sándor elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 72-74.; e-mail cím: sandor.denes@elmu.hu

3. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó a jelen Tájékoztatóban érintett adatkezelések kapcsán az Érintettek személyes adatait („**Személyes Adatok**”) az alábbi céllal kezeli:

3.1. Személyes ügyintézés ügyfélszolgálaton

- az adatkezelés célja az ügyintézés tartalmának pontos rögzítése;
- az Adatkezelők és Adatfeldolgozó, az Érintett ügyfelek nyilatkozatai tartalmának utólagos bizonyítása, valamint
- szükség esetén az elhangzó nyilatkozatok szerződéses jogviszonyokban történő felhasználása.

3.2. Személyesen tett panaszbejelentés ügyfélszolgálaton

- a bejelentett panaszok esetén az Adatkezelők és Adatfeldolgozó az Érintettek személyes adatait, illetve azokat tartalmazó hangfelvételeket a panaszok kivizsgálása céljából kezelik.

4. AZ ÉRINTETT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI

Az Adatkezelők és Adatfeldolgozó a jelen Tájékoztatóban meghatározott adatkezelési célból az Érintettek alábbi személyes adatait („**Személyes adat**”) kezeli

- az Érintett hangmása,
- a hangfelvétel tartalma, így panaszkezelés tekintetében különösen, de nem kizárólagosan név, lakcím; panasz előterjesztésének ideje, módja, panasz részletes leírása; egyedi azonosítószám.

Felhívjuk a figyelmet, hogy az Adatkezelők és Adatfeldolgozó kizárólag az Ön által önkéntesen, saját döntése alapján megadott személyes adatokat, esetlegesen különleges személyes adatait kezeli.

5. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

5.1. Személyes ügyintézés és személyesen tett panaszbejelentés ügyfélszolgálaton

Az Adatkezelők és Adatfeldolgozó az ügyfélszolgálaton folytatott személyes ügyintézés és az ügyfélszolgálaton tett panaszbejelentések tekintetében az érintettek személyes adatait a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján hozzájárulás alapján kezelik.

5.2. A 3. pontban megjelölt célból különleges adatok kezelése esetén

Amennyiben Ön a megkeresés kapcsán különleges személyes adatokat is megad, az adatkezelés jogalapja a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az Ön önkéntes, tájékoztatáson alapuló kifejezett hozzájárulása.

6. AZ ADATOK CÍMZETTJEI, A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

6.1. Adatfeldolgozók

Az Adatkezelők és Adatfeldolgozó az adatkezelés során az alábbi, további adatfeldolgozó részére továbbíthatják az Érintettek személyes adatait:

6.1.1. Jogvitához kapcsolódó feladatok

- **ELMŰ Nyrt. Jogi szakterület** (1132 Budapest, Váci út 72-74.)

6.1.2. Minőségbiztosítási feladatok

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

Az adatkezelés során igénybe vett adatfeldolgozók köre változhat. A mindenkori aktuális adatfeldolgozói lista az alábbi internetes elérhetőségen érhető el:

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

<https://elmuhalozat.hu/tarsasagunkrol/szabalyzatok/adatvedeleml-tajekoztato>

<https://emaszhalozat.hu/tarsasagunkrol/szabalyzatok/adatvedeleml-tajekoztato>

6.2. Harmadik fél címzettek

Az Adatkezelő további, harmadik fél címzettek részére továbbít adatokat, amelyek nem azonosak az érintettel, az adatkezelővel, valamint az adatfeldolgozóval:

- hatóságok (pl.: rendőrség, fogyasztóvédelmi hatóság, adóhatóság, MEKH stb.)
- bíróságok
- ügyészségek

Tájékoztatjuk az érintetteket, hogy a további harmadik fél címzettek köre változhat. A mindenkori aktuális lista az alábbi internetes elérhetőségen érhető el:

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

<https://elmuhalozat.hu/tarsasagunkrol/szabalyzatok/adatvedeleml-tajekoztato>

<https://emaszhalozat.hu/tarsasagunkrol/szabalyzatok/adatvedeleml-tajekoztato>

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

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

8. Az ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Az Adatkezelők és az Adatfeldolgozó a hangfelvételeket az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában a hangfelvétel készítésétől, vagy az ügyféllel fennálló szerződéses jogviszony megszűnésétől számított 5 évig őrzik, majd ezt követően törlik.

9. AZ ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULT SZEMÉLYI KÖR ÉS TEVÉKENYSÉGÜK

A hangfelvételt az ügyintézővel érintett Adatkezelőnek, valamint az Adatfeldolgozónak azon munkavállalói ismerhetik meg, akiknek arra a munkakörük alapján az Önnel fennálló szerződéses jogviszony teljesítése körében szüksége van.

10. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

Az Adatkezelők, valamint az Adatfeldolgozó Minőségirányítási rendszerében és az IT Security szabályzatában szabályozott intézkedések, amelyek jelen esetben a felvételeknek az Adatkezelők székhelyén, védett informatikai hálózaton való tárolását jelentik. A felvételhez kizárólag a fentebb megjelölt személyek férhetnek hozzá munkaköri feladataik teljesítése érdekében.

11. ÉRINTETTI JOGOK

A Tájékoztatóban meghatározott Személyes Adatok kezelése kapcsán az Érintett részére az alábbi jogokat biztosítjuk:

- Hozzáféréshez való jog;
- Tájékoztatáshoz való jog;
- Helyesbítéshez való jog;
- Törléshez való jog;
- Az adatkezelés korlátozásához való jog;
- Adathordozhatósághoz való jog;
- Hozzájárulás visszavonásához való jog

Az alábbiakban az érintettek egyes jogai kerülnek részletezésre:

11.1. Hozzáféréshez és tájékoztatáshoz való jog

Az érintett kérelmére az Adatkezelők tájékoztatást adnak arról, hogy adatainak kezelése folyamatban van-e. Amennyiben igen, az Adatkezelők a hozzáférés biztosítása mellett tájékoztatják az érintettet a kezelt adatok kategóriáiról, az adatkezelés céljáról, az adatkezelés címzettjeiről, vagy a címzettek kategóriájáról, az adatok tárolásának időtartamáról, vagy az időtartam meghatározásának szempontjairól, az érintetti jogok gyakorlásáról, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) történő panasz bejelentési jogról, az adatok forrásáról, valamint az automatizált döntéshozatal tényéről, ideértve a profilalkotást is. Az Európai Unió, illetve az Európai Gazdasági Térségen kívülre történő adattovábbítás esetén az érintett tájékoztatást kap az adattovábbítással kapcsolatban biztosított megfelelő garanciákról is. Automatizált döntéshozatalra, profilalkotásra, EU-n kívülre történő adattovábbításra jelen adatkezelés kapcsán nem kerül sor.

11.2. Helyesbítéshez való jog

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

Amennyiben az Adatkezelők által kezelt Személyes Adatok helyesbítése szükséges, úgy az érintett írásban (postai úton, vagy e-mailen keresztül) kérheti az adatok helyesbítését a helyes adat megjelölésével. A hangfelvétel esetében ez rossz minőségű és többféleképpen értelmezhető adatok helyesbítését foglalja magában.

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

11.3. Törléshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelők indokolatlan késedelem nélkül töröljék a rá vonatkozó személyes adatokat, az Adatkezelők pedig kötelesek arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül töröljék a GDPR-ban (17. cikk) meghatározott esetekben¹.

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

11.4. Az adatkezelés korlátozhatóságához való jog

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

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát;

¹ 17. cikk (1) bek. szerinti esetek (ebből jelen esetre alkalmazhatóak a vastagon kiemelt esetek)

a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
b) az érintett visszavonja a 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja értelmében az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;

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

d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;

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

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

- az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőknek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen.

11.5. Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelők rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályoznák az Adatkezelők, mivel a hangrögzítés automatizált formában történik és az Érintett hozzájárulása alapján.

11.6. Hozzájárulás visszavonásához való jog

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén **az Érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja**, ez azonban nem érinti a visszavonás előtti, a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

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

- ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt.; postai cím: 1300 Budapest, Pf.: 151
- ELMŰ Hálózati Kft.; postai cím: 1393 Budapest 62., Pf.: 511
- ÉMÁSZ Hálózati Kft.; postai cím: 3501 Miskolc 1.
- Budapesti Elektromos Művek Nyrt.; postai cím: 1387 Budapest, Pf.: 43.
- Észak-magyarországi Áramszolgáltató Nyrt.; postai cím: 1380 Budapest, Pf.: 1109

címen, továbbá az

- adatkezeles@elmu-emasz.hu
- adatkezeles@elmu.hu
- adatkezeles@emasz.hu

e-mail címen keresztül.

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

12. AZ ADATVÉDELMI FELÜGYELETI HATÓSÁGHOZ, BÍRÓSÁGHOZ FORDULÁS JOGA

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

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

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a fent írtakon túl, és azok sérelme nélkül Érintettek jogosultak Adatainak GDPR-ba ütköző kezelésével kapcsolatosan bírósághoz fordulni, továbbá, ha a GDPR Adatkezelők, illetve Adatfeldolgozó által történő megsértése okán vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, kártérítési igényt érvényesíteni az Adatkezelőkkel, vagy Adatfeldolgozóval szemben.

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