

# MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## ADATVÉDELMI ÉS ADATBIZTONSÁGI SZABÁLYZATA

Készítette:



**Bucs Zoltán**  
törzskari vezető

Jóváhagyta:



**Lázár Mózes**  
vezérigazgató

2024.01.08

## I. Általános rendelkezések

Az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: MVM OTSZ Zrt.) távhőszolgáltató Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata (a továbbiakban: Szabályzat) az **MVM OTSZ Zrt. távhőszolgáltatás biztosításával összefüggő** ügykezelésének és iratkezelésének adatvédelmi és adatbiztonsági szabályait tartalmazza, különös tekintettel az MVM OTSZ Zrt. távhőszolgáltatását igénybe vevő természetes személy ügyfelek személyes adatai kezelésével és továbbítással kapcsolatos adatvédelmi követelményekre.

A jelen Szabályzatban foglaltak az írásbeli, szóbeli (személyes és telefonos) és elektronikus úton történő ügyintézésre egyaránt irányadók.

### 1.) Jelen Szabályzat különösen a következő jogszabályok rendelkezésein alapul:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Info tv.)
- AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet)
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (a továbbiakban: Tszt.)
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Vhr.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fvt.)

### 2.) A jelen Szabályzatban nem szabályozott kérdésekben

- az 1. pontban hivatkozott jogszabályokban,
- az MVM OTSZ Zrt. Üzletszabályzataiban, és
- az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, illetve a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban, továbbá
- a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban foglaltak az irányadók.

### 3.) A legfontosabb adatkezelési, adatvédelmi fogalmak:

- **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
- **Adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 2.]

- **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 7.]
- **Adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]
- **Álnevesítés:** a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve, hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 5.]
- **Általános Adatkezelési Tájékoztató:** a közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, az MVM OTSZ Zrt. honlapján és ügyfélszolgálati irodájában önállóan is elérhető tájékoztató.
- **Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR):** a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.
- **Érintett hozzájárulása:** az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11.]
- **Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató:** az ügyintézés során történő hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az MVM OTSZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában elérhető tájékoztató.
- **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.
- **Személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 1.]

#### 4.) A jelen Szabályzathoz kapcsolódó Adatkezelési Tájékoztatók

Az MVM OTSZ Zrt. a távhő szolgáltatás biztosításával összefüggésben kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Info tv. szerinti átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, de az MVM OTSZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában önállóan is elérhető, a közszolgáltatási szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó **Általános Adatkezelési Tájékoztatóban** tesz eleget, amely jelen Szabályzat 1. számú mellékletét képezi.

Az MVM OTSZ Zrt. az ügyintézés során történő hangfelvételek készítésével összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Info tv. szerinti átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének az MVM OTSZ Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodájában elérhető, **a telefonos és személyes ügyfélszolgálati ügyintézés során történő hangfelvétel készítésével kapcsolatos adatkezelésre Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban** tesz eleget.

#### II. Az MVM OTSZ Zrt. által nyújtott távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználók, díjfizetők személyes adatainak kezelése, védelme és biztonsága

Az adatvédelem körében az MVM OTSZ Zrt., mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt felhasználókra, díjfizetőkre vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveknek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználását vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és a megsemmisülés elleni védelmet.

Az MVM OTSZ Zrt. a távhőszolgáltatási tevékenységével kapcsolatban tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Minden tőle elvárhatót megtesz az általa kezelt személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, felhasználás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés vagy megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelméért.

#### 1.) Az MVM OTSZ Zrt. személyes adatkezelésének jogalapja, az adatkezelés célja, a kezelt személyes adatok köre

1.1.) Az MVM OTSZ Zrt., mint távhőszolgáltató, a Tszt. alapján a törvényben meghatározott tevékenység végzése, valamint az ehhez szükséges szolgáltatási és más szerződések megkötése, a szerződések tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint a Vhr. 3. mellékletét képező Távhő Közszolgáltatási Szabályzatban és az Üzletszabályzatokban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a jogszabályban meghatározott díjfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatot.

## a) Az adatkezelés jogalapja

A személyes adatok kezelése az Általános Adatvédelmi Rendelet szerint akkor jogszerű, amennyiben:

- az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez; (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés a) pontja)
- az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges; (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés b) pontja)
- az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges; (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés c) pontja)
- az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1. bekezdés f) pontjai).

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk 1 bekezdés d) pontja).

A Társaság és a felhasználó szerződéses kapcsolata vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b.) pontja (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett természetes személy kérésére történő lépések megtétele – a szerződés megkötésnek előkészítése – érdekében szükséges).

A Vhr. 3. mellékletének 9. pontja rögzíti, hogy a közszolgáltatási szerződésnek tartalmaznia kell az igénybejelentő és a felhasználó megnevezését és címét, természetes személyazonosító adatait (cégnevét, székhelyét, cégazonosító adatait), valamint a felhasználó képviselőjének nevét és címét. A szerződésnek tartalmaznia kell továbbá a Tszt. 44. § (1) bekezdése szerinti megállapodás esetén a díjfizetők nevét, címét, természetes személyazonosító adatait, a díj megosztásának a felhasználó által meghatározott módját, arányait stb. A természetes személyazonosító adatokat a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdése határozza meg, mely szerint ezek a polgár családi és utóneve, születési családi és utóneve, születési helye és ideje, anyja születési családi és utóneve. Ennek megfelelően a jogszabályban kifejezetten előírt személyes adatok megadása a közszolgáltatási szerződés megkötéséhez kötelező.

A Társaság és a díjfizető jogviszonya vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja (az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.)

## b) Az adatkezelés célja

A felhasználó, díjfizető személyes adatai kezelésének alapvető célja: a szerződés teljesítése, a felhasználó, díjfizető részére a távhőszolgáltatás és a kapcsolódó szolgáltatások elérhetővé tétele, az igénybe vett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

A behajtás körében az adatkezelés célja, hogy a szolgáltatott távhő ellenértékének rendszeres megfizetésére vonatkozó, jogszabályban rögzített felhasználói, díjfizetői kötelezettség megszegése esetén az MVM OTSZ Zrt. ezzel kapcsolatos igényérvényesítésének feltétele – a szükséges felhasználói, díjfizetői adatok ismerete – biztosított legyen.

## c) A felhasználók, díjfizetők előzetes tájékoztatása

Az MVM OTSZ Zrt. a távhőszolgáltatás biztosításával összefüggő adatkezeléséről szóló tájékoztatást a jelen Szabályzat mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztatókban adja meg, amely tartalmazza a távhő közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos adatkezelés megnevezését és célját, az adatkezelés jogalapját, a kezelt adatok körét, az adatkezelések időtartamát, továbbá azt, hogy az egyes adatkezelési célok tekintetében az adatokhoz kik férhetnek hozzá.

A tájékoztatást az MVM OTSZ Zrt. a felhasználók részére az Üzletszabályzataiban, jelen Szabályzatban és az Adatkezelési Tájékoztatókban, internetes honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban adja meg.

### 1.2.) A közszolgáltatási szerződés megkötésére irányuló előzetes igénybejelentés, tájékoztatás, adatkezelési szabályai

Ha az erre jogosult személy távhő közszolgáltatást kíván igénybe venni, köteles erre vonatkozóan igénybejelentést tenni.

Az előzetes igénybejelentés során a természetes személy a Tszt.-ben, és a Vhr.-ben foglaltak alapján köteles megadni az alábbi adatait:

- Név
- Lakcím
- Születési hely, idő
- Anyja neve.

Abban az esetben, ha az igénybejelentő nem azonos a felhasználóval, a szerződésben meg kell jelölni a távhőszolgáltatóval közszolgáltatási szerződést kötő felhasználót.

Az igénybejelentő az ajánlatkérés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az ajánlatkérésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az MVM OTSZ Zrt. tudomására jutó személyes adatait az MVM OTSZ Zrt. kezelje.

A szerződés megkötése esetén, a szerződés aláírásával a felhasználó hozzájárul a szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatainak az MVM OTSZ Zrt. által való kezeléséhez.

Ha az ajánlatkérő nem a felhasználási hely tulajdonosa, a felhasználási helyet bérlőként vagy egyéb jogcímen használó ajánlatkérőnek ajánlatkéréséhez csatolnia kell a felhasználási hely tulajdonosának írásbeli beleegyező nyilatkozatát.

**1.3.) Az MVM OTSZ Zrt. természetes személy felhasználókkal megkötendő közszolgáltatási szerződése a felhasználó alábbi személyes adatait tartalmazza:**

- a felhasználó neve
- a felhasználó születési neve
- a felhasználó anyja neve
- a felhasználó születési helye és ideje
- a felhasználó állandó lakóhelye, levelezési címe
- a felhasználó telefonszáma, e-mail címe
- a felhasználó bankszámlaszáma
- a felhasználási hely adatai, használatának jogcíme
- egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószám, a nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat

Nem természetes személy felhasználók esetén a közszolgáltatási szerződésben a kapcsolattartó neve és címe kerül rögzítésre, mivel a kapcsolattartó természetes személy ezen adatai személyes adatoknak minősülnek.

**1.4.) Az MVM OTSZ Zrt. természetes személy díjfizetők esetében alábbi személyes adatokat kezeli:**

- a díjfizető neve
- a díjfizető születési neve
- a díjfizető anyja neve
- a díjfizető születési helye és ideje
- a díjfizető állandó lakóhelye, levelezési címe
- a díjfizető telefonszáma, e-mail címe
- a díjfizető bankszámlaszáma
- a felhasználási hely adatai, használatának jogcíme
- egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószám, a nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat

**1.5.) A felhasználó, díjfizető személyében történt változás esetén alkalmazandó eljárás adatvédelmi szabályai**

A felhasználó, díjfizető személyében bekövetkező változást a régi és az új felhasználó, díjfizető a változástól számított 15 napon belül köteles a Vhr., valamint az Üzletszabályzat szerint bejelenteni.

Az egyedi mérővel rendelkező felhasználó személyében történt változás a közszolgáltatási szerződés megszűnését eredményezi a régi felhasználóval, és igénybejelentésnek minősül az új felhasználó részéről. A díjfizető személyének változása nem érinti a közszolgáltatási szerződés érvényességét.

Az új felhasználó, díjfizető a közszolgáltatási szerződéskötéshez köteles bemutatni az alábbi okiratokat:

- a felhasználó személyazonosságát igazoló okmány, lakcímét igazoló hatósági igazolvány, egyéni vállalkozó esetén továbbá az adószámot, a nyilvántartási számot és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány számot igazoló okirat;

- meghatalmazott eljárása esetén szabályszerű meghatalmazás;
- felhasználóváltozás esetén olyan nyilatkozat vagy jegyzőkönyv (pl. birtokbaadási jegyzőkönyv), amely – felhasználási hely esetén – dokumentálja az új és a régi felhasználó által, az átadásakor rögzített mérőállás(oka)t és a mérőazonosító(ka)t;
- az MVM OTSZ Zrt. távhőszolgáltatási Üzletszabályzatában meghatározott egyéb okiratok.

A személyazonosságot igazoló okmány (személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány, útlevél, vezetői engedély) alapján az MVM OTSZ Zrt. ellenőrzi, hogy az eljáró személy rendelkezik-e szerződéskötési jogosultsággal, és a közszolgáltatási szerződés nyomtatványban feltüntetett személyes adatok az okiratban foglaltakkal megegyeznek-e.

A bemutatott dokumentumokról a Társaság az igénybejelentő, illetve a felhasználó, díjfizető hozzájárulásával másolatot készíthet. A Társaság által készített másolatból, illetve az igénybejelentő vagy a felhasználó által a Társaság részére nem közvetlenül átadott (postai vagy elektronikus úton megküldött) dokumentumokból minden olyan személyes adatot ki kell törölni vagy ki kell takarni, amelynek kezelésére a Társaság nem jogosult, illetve amely személyes adatok vonatkozásában a Társaság nem rendelkezik adatkezelési céllal (pl. ingatlan vételára stb.).

Az igénybejelentő, illetve a felhasználó, díjfizető által a Társaság részére postai vagy elektronikus úton megküldött (nem személyesen átadott) dokumentum esetében az ajánlatkérő, illetve a felhasználó előzőek szerinti aláírásának hiányában is úgy kell tekinteni, hogy az igénybejelentő, illetve a felhasználó az iraton szereplő adatai kezeléséhez hozzájárult.

Az MVM OTSZ Zrt. ügyintézője eljárása során erre minden felhasználónak, díjfizetőnek köteles a figyelmét felhívni.

Az okirat (vagy kivonata) fénymásolására kizárólag a felhasználó, díjfizető hozzájárulása esetén kerülhet sor. Azon ügyfelek esetében, akik nem járulnak hozzá másolat készítéséhez, a használati jogukat igazoló okirat bemutatását, ellenőrzését (az adatok egyeztetését) és megfelelőségét az MVM OTSZ Zrt. ügyintézője igazolja, és rögzíti a számítógépes nyilvántartásban.

A másolatot az MVM OTSZ Zrt. jogosult megőrizni, és a felhasználóval, díjfizetővel szemben felmerülő esetleges jogvitában felhasználni.

Az ingatlan használatának jogcímét és az ajánlatkérő közszolgáltatási szerződéskötési jogosultságát igazoló okiratok:

- ha az ügyfél a felhasználási hely tulajdonosa, a tulajdonosi minőséget igazoló okirat (60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy az ingatlanra vonatkozó adás-vételi, ajánldékozási szerződés, végrehajtási jegyzőkönyv, árverési jegyzőkönyv),
- a korábbi felhasználó, díjfizető elhalálása esetén az elhalálozott személy halotti anyakönyvi kivonata és a jogerős hagyatékátadó végzés, jogerős hagyatékátadó végzés hiányában annak igazolása, hogy az ingatlan használatára jogosult,
- haszonélvezeti jog esetén 60 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat vagy a haszonélvezeti jogra vonatkozó okirat.
- bérleti, lakásbérleti jog esetén a bérleti, lakásbérleti szerződés és – ha nem a tulajdonos adja bérbe az ingatlant – a tulajdonos hozzájáruló nyilatkozata,
- önkormányzati tulajdonú ingatlan esetében az önkormányzat határozata vagy a vagyongazdálkodással kötött lakásbérleti szerződés.



## 1.6.) A telefonos ügyfélszolgálaton (Call Center) történő ügyintézés speciális adatvédelmi szabályai, a telefonos és személyes ügyintézés során történő hangfelvétel adatvédelmi biztosítékai

Az Fvt. előírásaira figyelemmel a telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

A hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségünkről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangfelvétel ellen tiltakozik, az ügyfél az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

Az ügyfél kérésére, az erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül - a jogszabály által előírt tárolási időn belül - díjmentesen

- biztosítani kell az MVM OTSZ Zrt. ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
- hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

Amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A felhasználó a fenti jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.

A hangfelvétel kiadása az ügyfél és a hangfelvétel azonosításán túl egyéb feltételhez nem köthető.

Az MVM OTSZ Zrt.– az ügyfél hozzájárulása esetén – jogosult a személyes ügyintézés során elhangzottak rögzítése érdekében hangfelvételt készíteni. A hangfelvétellel kapcsolatos tájékoztatás és rendelkezésre bocsátás szabályai megegyeznek a telefonos ügyintézés során történő hangfelvétel szerinti eljárással.

Amennyiben az adatkezelés céljára figyelemmel a hangfelvétel tárolása már nem szükséges vagy az öt év eltelt, a felvételt törölni kell.

A rögzített hanganyagok jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, véletlen megsemmisülés és sérülés elleni védelmét az MVM OTSZ Zrt. biztosítja.

## 2.) Adattovábbítás

### 2.1.) Az adattovábbítás általános szabályai

Az MVM OTSZ Zrt. az adatkezelés céljához szükséges adatokat az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk. (1) bekezdése szerinti valamely jogalap (így különösen a jelen Szabályzat II/1.1.a) pontban írt jogalapok) fennállása, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet 28. cikke szerinti adatfeldolgozó közreműködése esetén átadhatja:

a) a számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervezetek részére;

b) az engedélyes megbízása alapján a számlázást, a követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki felülvizsgálatát, illetőleg az ügyfélszolgálati tájékoztatást végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;



**2.2.4.)** A megbízottak csak a megbízási szerződés szerinti feladatuk elvégzéséhez szükséges adatokat kapják meg papír alapú adathordozón vagy elektronikus formátumban. Programok, szoftverek nem kerülnek átadásra. A megbízottaknak az adatállományt a felhasználás, illetőleg a megbízási szerződés megszűnése után saját rendszerükből haladéktalanul törölni kell. A törlés végrehajtását, illetve megtörténtét az MVM OTSZ Zrt. jogosult ellenőrizni.

**2.2.5.)** A megbízott(ak) tevékenységével kapcsolatos bármilyen panasz, reklamáció kivizsgálása az MVM OTSZ Zrt. hatáskörébe tartozik. A megbízotti tevékenységet ellátó szervezet tevékenysége elleni panasz megalapozottsága esetén az MVM OTSZ Zrt. utasítási joggal élhet.

### **3.) A kezelt adatok védelme és biztonsága, a felhasználók adatkezeléssel kapcsolatos jogai, az MVM OTSZ Zrt. munkavállalóinak kötelezettségei a cég által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatban**

#### **3.1.) Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések**

Az MVM OTSZ Zrt.a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli, és azokat harmadik személyek részére kizárólag a jogszabályokban és a jelen Szabályzatban meghatározottak szerint teszi hozzáférhetővé.

Az MVM OTSZ Zrt.mindent megtesz az általa kezelt felhasználói személyes adatok jogosulatlan hozzáférés, felhasználás, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés és megsemmisülés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás elleni védelméért, illetve egyéb adatainak törlés, sérülés és megsemmisülés elleni védelméért.

E tevékenysége körében az MVM OTSZ Zrt. többek között gondoskodik az adatok

- **Mentéséről:** A hálózati kiszolgáló gépen (a továbbiakban: szerver) tárolt személyes adatok elvesztésének elkerülése rendszeres mentéssel biztosítható.
- **Tűzvédelmi megóvásáról:** Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyónvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
- **Vírusvédelméről:** A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali munkállomásain gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
- **Hozzáférés-védelméről:** Az adatokhoz csak érvényes, személyre szóló jogosultsággal lehet hozzáférni.
- **Hálózati védelméről:** A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.

Az MVM OTSZ Zrt.az adatkezelési műveleteket úgy tervezi meg és hajtja végre, hogy az Info tv. és az adatkezelésre vonatkozó más szabályok alkalmazása során biztosítsa az érintettek magán-szférájának védelmét.

A személyes adatok automatizált feldolgozása során az MVM OTSZ Zrt. biztosítja

- a) a jogosulatlan adatbevitel megakadályozását;
- b) az automatikus adatfeldolgozó rendszerek jogosulatlan személyek általi, adatátviteli berendezés segítségével történő használatának megakadályozását;
- c) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy a személyes adatokat adatátviteli berendezés alkalmazásával mely szervereknek továbbították vagy továbbíthatják;

- d) annak ellenőrizhetőségét és megállapíthatóságát, hogy mely személyes adatokat, mikor és ki vitte be az automatikus adatfeldolgozó rendszerekbe;
- e) a telepített rendszerek üzemzavar esetén történő helyreállíthatóságát és
- f) azt, hogy az automatizált feldolgozás során fellépő hibákról jelentés készüljön.

Az MVM OTSZ Zrt. az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt kell választani, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

**3.2.) A felhasználók adatkezeléssel kapcsolatos jogait** részletesen az Adatkezelési Tájékoztatók tartalmazzák

**3.3.) Az MVM OTSZ Zrt. által kezelt személyes adatok védelmével és megőrzésével kapcsolatos munkavállalói kötelezettségekre** a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatban foglaltak az irányadók.

#### **4.) Az adatok kezelésének határideje.**

A felhasználóhoz (díjfizetőhöz) kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot, ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, amelyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, és így számviteli bizonylatnak minősülnek, az MVM OTSZ Zrt. a hatályos adó-, számviteli és egyéb jogszabályokban meghatározott megőrzési időig, illetőleg a polgári jogi elévülés időpontjáig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: a szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatok, dokumentumai.

Az MVM OTSZ Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

- a) kezelése jogellenes vagy jogszabály a törlését elrendeli;
- b) a felhasználó, illetve a díjfizető azt kéri vagy az adatkezelés ellen tiltakozik, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- c) az adatkezelés jogalapja megszűnt;
- d) az hiányos vagy téves, és ez az adat felhasználását lehetetlenné teszi;
- e) azt az MVM OTSZ Zrt.-re előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) az adatkezelés célja megszűnt;
- g) azt bíróság vagy a NAIH elrendeli.

A törlési kötelezettség a)-c) és az f) pont esetében nem vonatkozik azon személyes adatra, amelynek adathordozóját a levéltári anyag védelmére vonatkozó jogszabály értelmében levéltári őrzetbe kell adni.

**Az adatok kezelésének határidejét részletesen az Adatkezelési Tájékoztatók tartalmazzák.**

### **III.) Hatálybalépés, adatvédelmi tisztviselő, belső adatvédelmi felelős, felelősök**

Jelen Szabályzat 2021.január 01. napján lép hatályba, egyidejűleg hatályát veszti az NKM Oroszlányi Szolgáltató Zrt. 2019. június 30. napjától hatályos Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata.

Az MVM OTSZ Zrt. Általános Adatvédelmi Rendelet szerinti adatvédelmi tisztviselője Kovács István, az adatvédelmi tisztviselő feladatait az Általános Adatvédelmi Rendelet 39. cikke határozza meg.

Az MVM OTSZ Zrt. belső adatvédelmi felelőse Bucsi Zoltán.

Az adatvédelmi tisztviselőre és a belső adatvédelmi felelősre vonatkozó részletes szabályokat a Csoportszintű adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

Az adatvédelmi tisztviselő és a belső adatvédelmi felelős elérhetőségét, valamint a jelen Szabályzatot az ügyfélszolgálaton elérhetővé kell tenni.

Az MVM OTSZ Zrt. osztályvezetői kötelesek meggyőződni arról, hogy a Szabályzat tartalmát minden munkavállaló megismerte.

A Szabályzat, illetőleg az abban hivatkozott jogszabályok, szabályzatok alkalmazása és teljes körű betartása az MVM OTSZ Zrt. minden munkavállalójának munkaviszonyából származó kiemelt, lényeges kötelezettsége.

A központi számítógépes rendszeren tárolt személyes adatok védelmének és biztonságának technikai biztosítása az MVM OTSZ Zrt. informatikai területért felelős vezetőjének kötelezettsége.





MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

## Adatkezelési Tájékoztató

Általános adatkezelési tájékoztató – az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. ügyfelei részére

### Bevezetés

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. által a távhő közszolgáltatási szerződésekkel, a távhőszolgáltatás ezen szerződések teljesítése keretében történő biztosításával kapcsolatban szerződéses partnerei, egyéb ügyfelei által részére megadott vagy szükségszerűen tudomására jutott személyes adatok kezelésére vonatkozik. A Tájékoztatóban foglaltak a nem természetes személyekre vonatkozó adatok tekintetében nem alkalmazhatók.

### 1. Az Adatkezelő megnevezése, a személyes adat és az Érintett fogalma

Az Adatkezelő az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza.

#### A jelen Tájékoztató kapcsán

**Adatkezelő:** MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (jelen Tájékoztatóban a továbbiakban: **Adatkezelő**)  
**Székhelye:** 2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.  
**Postacím:** 2840 Oroszlány Pf. 12.  
**Cégjegyzékszám:** 11-10-001601  
**Honlapjának címe:** [www.mvmtavho.hu](http://www.mvmtavho.hu)  
**E-mail cím:** [ugyfelszolgalat@mvmtavho.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvmtavho.hu)  
**Telefonszám:** Kovács István (dpo@mvm.hu)  
**Adatvédelmi tisztviselő:** Bucsai Zoltán ([bucsizoltan@mvm.hu](mailto:bucsizoltan@mvm.hu))  
**Társasági adatvédelmi felelős:**

A jelen Tájékoztató szempontjából személyes adat azonosított vagy azonosítható természetes személyre (az **Érintett**) vonatkozó bármely információ. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, ügyfélaazonosító, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

### 2. A jelen Adatkezelési Tájékoztató tárgya, az adatkezelés alapiúli szolgáló jogszabályok

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az Adatkezelő által távhő üzletszerű szolgáltatása keretében történő távhőellátás biztosításával, a távhő közszolgáltatási szerződések megkötésének, létesítésének előkészítésével, a szerződések megkötésével, teljesítésével, esetleges módosításával, megszüntetésével kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozik.

A jelen Tájékoztató szerinti adatkezelésekre vonatkozó főbb jogszabályok és a jelen Tájékoztatóban alkalmazott rövidítések:

- 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 (Általános Adatvédelmi Rendelet)
- az információs önmeghatározásról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)



- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény (Tsz.),
- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról rendelkező 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet (Vhr.),
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)

### 3. A adatkezelés jogalapja

Adatkezelésünk jogalapja elsősorban az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének

- a) pontja (hozzájáruláson alapuló adatkezelés),
- b) pontja (szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés), és
- f) pontja (jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés).

**Az Adatkezelő, mint távhőszolgáltató és a felhasználó szerződéses kapcsolata vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b.) pontja** (az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett természetes személy az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az érintett természetes személy kérésére történő lépések megfélé – a szerződés megkötésnek előkészítése – érdekében szükséges).

**Az Adatkezelő, mint távhőszolgáltató és a díjfizető jogviszonya vonatkozásában az adatkezelés jogalapja elsődlegesen az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének f.) pontja** (az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.).

**Az adatkezelések részleteit, az adatkezelési jogalapokat az egyes adatkezelési célok szerint egyebekben a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

### 4. Adatkezelési célok

Az ügyfelek (a Tsz. szerinti felhasználók, illetve a díjfizetők) személyes adatai kezelésének alapvető célja az Adatkezelő jogszabályokban meghatározott távhőszolgáltatási tevékenységének végzése, a távhőszolgáltatás elérhetővé tétele, a távhőellátás biztosítására vonatkozó szerződés megkötésének előkészítése, a szerződés tartalmának meghatározása, a szerződés megkötése, esetleges módosítása, a szerződés teljesítése, teljesítésének figyelemmel kísérése, a felhasználó által igénybe vett szolgáltatás(ok) ellenértékének, a szerződésben és jogszabályokban meghatározott díjaknak a számlázása, továbbá a szerződésből eredő díj és egyéb követelések érvényesítése, a kiszámlázott, de be nem fizetett követelések beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámlítás, számlázás helyességének ellenőrzése, a jogszabályok által előírt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése, valamint esetlegesen a szerződés megszüntetése.

Az Adatkezelő a fentiek szerinti, illetve a 12. pontban található táblázatban részletesen meghatározott célokból kezelheti a felhasználó és a díjfizető azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések adatkezelési céljainak részletes meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

### 5. Kezelt adatok köre, az adatok forrása

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések keretében kezelt adatok körének meghatározását a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**





MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

A távhőszolgáltatási közszolgáltatási szerződés kötésekor, **illetőleg a díjfizetői kérelem bejelentésekor** az Érintett bocsátja az Adatkezelő rendelkezésére a távhőellátás biztosításához, a távhőellátási szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatait, így e körben az adatok forrása az Érintett.

A távhőellátás biztosítása során saját nyilvántartásaiból szükségszerűen (számlázási adatok, hátralékadatok, stb.) juthatnak az Érintett egyes személyes adatai az Adatkezelő kezelésébe.

#### **6. Az adatok megismerésére jogosultak, az adattovábbítások indoka**

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatok megismerésére jogosultakat (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek) a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

A 9. pontban részletezett Adatfeldolgozók esetében az Adatkezelő általi adattovábbítások indoka, hogy az Adatfeldolgozók a 9. pontban ismertetett adatfeldolgozói tevékenységeiket el tudják látni.

#### **7. A személyes adatok kezelésének, tárolásának időtartama**

Az ügyfélhez, a vele fennálló távhőellátási jogviszonyhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, Társaságunk a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig - amely a jelenleg hatályos jogszabályi rendelkezések értelmében 8 év - tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok.

Az Adatkezelő az előző bekezdésben hivatkozott jogszabályok hatálya alá nem tartozó dokumentumokat, adatokat az 5 éves általános polgári jogi elévülési idő leteltéig tárolja.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és az Fgytv. előírására figyelemmel 5 évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A kezelt személyes adatokat haladéktalanul töröljük, ha nem a jogszabályokban meghatározott célból történt az adatkezelés, vagy az adatkezelés célja megszűnt.

A fogyasztó hozzájárulásával kezelt adatok az érintett kérésére is törésre kerülnek.

**A jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti adatkezelések időtartamát a 12. pontban található táblázat tartalmazza.**

#### **8. Adatbiztonság**

Az Adatkezelő kötelezi magát arra, hogy gondoskodik az általa kezelt személyes adatok biztonságáról. A tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg megakadályozza azok megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását.

Az Adatkezelő kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat bármilyen jogalappal továbbítja vagy átadja, felhívja, hogy tegyenek eleget az adatbiztonság követelményének.



Az Adatkezelő gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az Adatkezelő, valamint alkalmazottai, illetve az Adatkezelő által igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg jogosultsági szintek szerint. Azokat az Adatkezelő harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. Az Adatkezelő és Adatfeldolgozó által meghatározott munkakörökhöz rendelten, meghatározott módon, jogosultsági szintek szerint férhetnek hozzá az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó munkavállalói a személyes adatokhoz.

Az Adatkezelő az informatikai rendszerek biztonságá érdekében az informatikai rendszereket tűzfalal védi, valamint a külső- és belső adatvesztések megelőzése érdekében víruskereső és vírusirtó programot használ. Az Adatkezelő gondoskodott továbbá arról, hogy a visszaélések megelőzése érdekében bármely formában történő bejövő és kimenő kommunikációt megfelelően ellenőrizze.

Az Adatkezelő, illetve az Adatfeldolgozó a személyes adatokat bizalmas adatként minősíti és kezeli. Az Adatkezelő a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – törvényben meghatározott kivételekkel – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók és az Érintetthez rendelhetők.

Az Adatkezelő a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok árnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét (üzemeltetés- és fejlesztésbiztonság, behatolás elleni védelem és felderítés, a jogosulatlan hozzáférés megelőzése)
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehet állítani (az adatszivárgás megelőzése; a sérülékenység- és incidenskezelés)
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felemérésére és értékelésére szolgáló eljárást (az üzletfolytonosság fenntartása, kártékony kódok elleni védelme, az adatok biztonságos tárolása, továbbítása, feldolgozása, munkavállalóink biztonsági képzése)

A biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor kifejezetten figyelembe kell venni az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésből erednek.

## **9. Adatfeldolgozók**

Az Adatfeldolgozó az a természetes, vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

A jelen Tájékoztató szerinti felhasználók (fogyasztók), fizetők személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként ("**Adatfeldolgozó**") az alábbi cégek, személyek járnak el:



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

Adatfeldolgozó neve, székhelye, azonosítója	Adatfeldolgozó által végzett tevékenység	Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok
Montázs Press Kft. 2840 Oroszlány, Tánácsics M. u. 59. (azonosító: 1)	Számlanyomtatványok, felszólítások és tájékoztatók készítése és leszállítása	A számla tartalma jogszabályi előírás (az egységes közszolgáltatói számlakeprolról szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény) alapján valamennyi személyes adat. A számla előállítója az adatokat kizárólag a számla kinyomtatásához (a számla megfelelő adattartalmának biztosításához) használja fel, azokat egyéb célból nem kezeli. Tevékenység kapcsolán az Érintett valamennyi személyes adata.
Nagy Hajnalka e.v. (azonosító: 2)	Közszolgáltatói számlák, egyenlegértékesítők, fizetési felszólítók, díjfizetők, felhasználók részére történő kézbesítése	Kézbesítéshez szükséges személyes adatok: név + lakcím
Szigetvári Vilmos e.v. (azonosító: 3)	Központi kiszolgálók (szerverek), hardver- és szoftverkarbantartása és üzemeltetése	Karbantartás során, adatmentések esetén személyes adatokhoz való hozzáférés (név, cím, azonosítók)
ASP Hungary Kft. 4028 Debrecen, Kassai út 129 (azonosító: 4)	ATHOS szoftver működtetése	Az ASP Hungary Kft az ATHOS ügyfélszolgálati-számlázórendszer fejlesztője. Szoftverkövetési szerződés keretében vállalta a rendszer mindenkor jogszabályi megfelelésének biztosítását, a szoftverkövetést és rendszerkarbantartást csak a rendszer teljes jogú hozzáféréssel lehet megvalósítani, így az adatfeldolgozó a rendszerben lévő valamennyi ügyféladatot kezelheti.

Az adatfeldolgozók a fenti személyes adatokat az Adatkezelővel fennálló szerződésük időtartama alatt és azzal összefüggő, jogszabályban meghatározott időtartamig jogosultak kezelni.

## **10. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és az adatkezeléssel kapcsolatos jogorvoslati lehetőségek**

### **10.1. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

Az Érintett kérelmezheti az Adatkezelőnél az alábbiakat:

- tájékoztatást személyes adatai kezeléséről (az adatkezelés megkezdését megelőzően, illetve az adatkezelés során)
- hozzáférést személyes adataihoz (személyes adatai adatkezelő általi rendelkezésre bocsátását),
- személyes adatainak helyesbítését, kiegészítését,
- személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy korlátozását (zárolását),
- joga van az adathordozhatósághoz,
- tiltkozhat személyes adatai kezelése ellen.

### **10.1.1. A tájékoztatás kéréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 13-14. cikkei alapján)**

Kiadás: 2.1

Irányítási folyamat

Biztonsági folyamatok

Dokumentum száma: OTSZ-BSz-361-M-01

Hatályba helyezve: 2024.01.09

Érvényes

: [Hatályos (ig)]

Oldalszám: 5/13



Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Adatkezelőtől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- alkalmaz-e adattfeldolgozót, ha igen, az esetleges adattfeldolgozó nevről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről,
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait
- az esetleges adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről.

Az Adatkezelő az Érintett kérelmét legfeljebb egy hónapon belül, az általa megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

#### **10.1.2. A hozzáféréshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 15. cikke alapján)**

Az Érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a kezelt személyes adataihoz hozzáférést kapjon.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – ha ez nem ütközik más jogszabályi akadályba - az érintett rendelkezésére bocsátja. Ha az Érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

#### **10.1.3. A helyesbítéshez, kiegészítéshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 16. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát (például bármikor megváltoztathatja az e-mail címét vagy postai elérhetőségét vagy kérheti, hogy az Adatkezelő által kezelt bármely pontatlan személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse). Figyelembe véve az adatkezelés célját, az Érintett jogosult arra, hogy kérje az Adatkezelő által kezelt hiányos személyes adatai megfelelő kiegészítését.

Az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

#### **10.1.4. A törléshez való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 17. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérhet az Adatkezelőtől személyes adatainak a törlését.

A személyes adatok törlése alapvetően akkor kérhető, ha adatkezelésünk az Érintett hozzájárulásán alapul, pl. az Érintett hozzájárulását adta ahhoz, hogy adatait (telefonszám, e-mail cím) kapcsolattartás céljából kezeljük. Ilyen esetben személyes adatait töröljük.

Ha az Érintett személyes adatait a távhőellátás biztosítása, a távhőellátási szerződés teljesítése céljából adta meg, ezen személyes adatok ezzel összefüggő kezelése a szerződés megszűnésével nem szűnik meg automatikusan, illetve a törlési kérelmet sem tudjuk teljesíteni. Ebben az esetben a vonatkozó jogszabályok szerint az Érintett személyes adatait a szerződés megszűnésétől követően is kezelniük kell a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban foglalt adatkezelési időtartamig.



Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Adatkezelő a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az e célból megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti az Érintettet.

#### **10.1.5. A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 18. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az Érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását.

Az adat zárolását kérheti az Érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Adatkezelő jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Adatkezelő ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Adatkezelő tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

#### **10.1.6. Adathordozhatósághoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 20. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, 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 egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az Adatkezelő, ha:

- az adatkezelés az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja vagy a 9. cikk (2) bekezdésének a) pontja szerinti hozzájáruláson, vagy
- a 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

#### **10.1.7. A tiltakozáshoz való jog (Általános Adatvédelmi Rendelet 21. cikke alapján)**

Az Érintett személy a 10.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat személyes adatainak az Általános Adatvédelmi Rendelet a 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja szerinti, az Adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezeli tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az Érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

#### **10.2. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési, jogorvoslati lehetőségek**

#### **Az Adatkezelő megkeresése**



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

Javasoljuk, hogy a bírósági vagy hatósági eljárás kezdeményezése előtt az Adatkezelőnek legyen szíves elküldeni a személyes adatai kezelésével kapcsolatos megkeresését, panaszát, hogy azt vizsgálhassuk és megnyugtatóan orvosolhassuk, illetve 10.1. pont szerinti valamely kérelmét, igényét – annak megalapozottsága esetén - teljesíthessük.

Az Adatkezelő az Érintett 10.1. pont szerinti valamely adatkezeléssel kapcsolatos jogának érvényesítése, adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasz esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkor jogszabályokban által előírt időn belül vizsgálja ki az ügyet, intézkedik a megkereséssel kapcsolatban és nyújt tájékoztatást az ügyben az Érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a megkeresés összetettségét és a megkeresések számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a megkeresést, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adjuk meg, kivéve, ha az Érintett azt másként kéri. Ha az Adatkezelő nem tesz intézkedést az Érintett megkeresése alapján késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben, tájékoztatja az Érintettet az intézkedés elmaradásának, a kérelem teljesítése megtagadásának okairól, valamint arról, hogy az Érintett az alábbiak szerint bírósági vagy hatósági eljárást kezdeményezhet ügyében.

Az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy a 10.1. pont szerinti valamely joggal kíván élni, ezt megteheti:

- hagyományos levélben, mely Társaságunk címére küldendő: MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt., 2840 Oroszlány, Bánki Donát utca 2.
- ügyfélszolgálati telefonszámainkon: 34/361-853, 34/361-171 vagy ügyfélszolgálati irodáinkban
- az Adatkezelő Általános Adatvédelmi Rendelet szerint adatvédelmi tisztviselőjénél, Kovács István a [dbo@mvm.hu](mailto:dbo@mvm.hu) e-mail címen
- Bucsai Zoltán társasági adatvédelmi felelősnél a [bucsi.zoltan@mvm.hu](mailto:bucsi.zoltan@mvm.hu) e-mail címen.

### **Bírósági eljárás kezdeményezése**

Az Érintett az Adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható.

### **Hatósági eljárás kezdeményezése**

- Az Érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., honlap: <http://naih.hu>; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) jogainak érvényesítése érdekében vizsgálatot, illetve hatósági eljárás lefolytatását kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy a személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, így különösen,
- ha véleménye szerint az Adatkezelő a 10.1. pontban meghatározott érintetti jogainak érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint
  - ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).



## 11. Egyebek

A jelen Adatkezelési Tájékoztatóban részletezett személyes adat kezelés során automatizált döntéshozatal, profilalkotás, valamint a személyes adatok továbbítása harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem történik.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató elérhető a <https://www.mvmnext.hu/> honlapon.

Az Adatkezelő fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a jövőre nézve módosítsa. A módosításokról az Érintetteket az Adatkezelő honlapján keresztül tájékoztatja.

Adatkezelési tevékenységünkönkről további tájékoztatást olvashat távhőszolgáltatási üzletszabályzatunk 6. pontjában és Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatunkban.

Az Adatkezelő által kötött szerződésekben, illetve más dokumentumokban kapcsolattartóként megjelölt természetes személyek személyes adatainak kezeléséről az Adatkezelő egyebekben a kapcsolattartói adatok kezelésére vonatkozó speciális Adatkezelési Tájékoztatójában ad részletes tájékoztatást, amely Adatkezelési Tájékoztató ugyancsak a fent hivatkozott honlapon érhető el.



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

## 12. Az adatkezelés(ek) részletes leírása

Az adatkezelés megnevezése és célja	Az adatkezelés jogalapja	A kezelt adatok köre	Az adatkezelés időtartama	Az adatok megismerésére jogosultak (az Adatkezelő szervezetén belüli megismerésre jogosultak és a külső címzettek)
Az Adatkezelő és a felhasználó közötti távhőszolgáltatási szerződés létesítése, teljesítése, módosítása, megszüntetése	Szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja)	Az igénybejelentő természetes személy azonosítására szolgáló adatok - mint a (i) bejelentő vagy képviselőjére jogosult neve, (ii) értesítési címe, illetve a (iii) felhasználási hely címe. A közszolgáltatási szerződésben rögzítendő, a felhasználó és díjfizető természetes személy azonosítására szolgáló adatok, mint: (i) ügyfél neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme; (ii) <b>díjfizető</b> neve, születési neve, születési helye és ideje, anyja neve, lakcíme; továbbá (iii) a felhasználási hely és a csatlakozási pont megjelölése, azonosítója (POD szám), adatai, a használat jogcíme, a szerződés időtartama (iv) számlázási és fizetési mód, pénzügyi átutalással történő fizetés esetén a pénzügyi és a bankszámla adatai továbbá (v) az adatfeldolgozást elősegítő, a felhasználó azonosítására szolgáló mesterséges azonosító adat, az üzleti partner azonosító. (vi) természetes személy egyéni vállalkozó esetén az adószám, a nyilvántartási szám és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány szám. Minden egyéb olyan egyéb személyes adat, amelyet a szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése, a szerződés esetleges módosítása, megszüntetés érdekében szükséges.	A 7. pontban ismertetettek szerint a dokumentum, adat jellegétől függően a szerződés megszűnését követő 8 évig, illetve az általános polgári jogi elévülési idő szerinti 5 évig	Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, valamint a 3-4. azonosítójú Adatfeldolgozók





MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

<b>Közszolgáltatási szerződés alapján a számlázási tevékenység támogatása</b>	Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja)	Az Érintett felhasználók vagy díjfizetők részére történő számlakibocsátáshoz szükséges valamennyi személyes adat, így az egységes közszolgáltatási számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény szerint a távhődíj rész- és elszámoló számlákon feltüntetendő valamennyi személyes adat, különösen a felhasználó/díjfizető neve, címe, a felhasználási hely címe, a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója, havi távhőfogyasztásának mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a szerződésszerű díjfizetés ténye.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	Az Adatkezelő számlázási tevékenység támogatással kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, valamint az 1-4. azonosítójú Adatfeldolgozók
<b>Közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja)</b>	Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja)	Az Érintett felhasználók/díjfizetők részére történő számlakibocsátáshoz szükséges valamennyi személyes adat, különösen az egységes közszolgáltatási számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény szerint a távhődíj rész- és elszámoló számlákon feltüntetendő valamennyi személyes adat, különösen a felhasználó/díjfizető neve, címe, a felhasználási hely címe, a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója, havi távhőfogyasztásának mennyisége, ellenértéke, időpontja, tartama, a szerződésszerű díjfizetés ténye.	Szerződés megszűnését követő 8 évig	Az Adatkezelő számlázási tevékenység ellátásával kapcsolatos feladatokat ellátó munkavállalói, valamint az 1. és 3-4. azonosítójú Adatfeldolgozók
<b>Általános ügyfélkapcsolati,</b>	Ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati tevékenység: szerződés	Az Érintett természetes személyeknek az ügyfélkapcsolati, ügyfélszolgálati tevékenység ellátásához szükséges valamennyi személyes és elégséges személyes adata.	Az általános jogi polgári	Az Adatkezelő ügyfélkezelési feladatokat ellátó munkavállalói



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

<b>Ügyfélszolgálati tevékenység</b>	teljesítéséhez szükséges adatkezelés, (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja) Kapcsolattartás: a felhasználó hozzájárulása és az Adatkezelő jogos érdeke alapján történő adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. a) és f) pontja)	Az igénybejelentő, felhasználó, felhívó, díjfizető vagy képviselőre jogosult: (i) telefonszámát, illetve (ii) e-mail címét és (iii) levelezési címét az Adatkezelő az érintett hozzájárulása alapján kezeli. Nem természetes személy felhasználók esetén a szerződésben a természetes személy kapcsolattartó neve és címe kerül rögzítésre. Az ügyfél szerződésben megjelölt kapcsolattartójának adatait az Adatkezelő jogos érdeke alapján kezeli.	elévülési idő szerinti 5 évig	Az Adatkezelő ügyfélszolgálatával kapcsolatos feladatokat elvégző munkavállalói
<b>Közszolgáltatási szerződéses kapcsolatos kapcsolattartás</b>	Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. b) pontja)	A kibocsátott számlák ellenértékének beszedésével, követelések kezelésével kapcsolatos tevékenység elvégzéséhez szükséges valamennyi személyes adat, különösen: a felhasználó/díjfizető távhődíj-hátralékának ténye, összege, a tartozások gyakorisága, a fizetésre kötelezett (felhasználó, díjfizető): (i) neve; (ii) anyja neve (iii) születési helye és ideje (iv) lakcíme; (v) tartozással érintett számlák adatai, (vi) a felhasználó/díjfizető szolgáltatási szerződésének ténye, módja, ezzel kapcsolatban keletkező tartozásának összege	Általános jogi idő szerinti 5 évig	Az Adatkezelő, felhasználói kintlévőség kezelésével foglalkozó munkavállalói
<b>Közszolgáltatási szerződés alapján a felhasználói, díjfizetői teljesítés biztosítása, hátralékkezelés és számlatartozás behajtása</b>	Az Adatkezelő jogos érdeke (az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bek. f) pontja)	Vizsgálatokkal összefüggésben felhasznált személyes adatok	Az auditot lezáró jelentés kiküldésének napjától számított 5 év	Belső ellenőrzési szakterület megbízottja



MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt.

Kiadás: 2.1

Irányítási folyamat

Biztonsági folyamatok

Dokumentum száma: OTSZ-BSZ-361-M-01

Hatályba helyezve: 2024.01.09

Érvényes

: [[Hatalyos (t6)]]

Oldalszám: 13/13



# TÁJÉKOZTATÓ

Tájékoztatjuk, hogy a telephelyen/ügyfélszolgálati irodában kamerás megfigyelőrendszer működik állandó üzemmódban.



Tájékoztatjuk, hogy a kamerával való képfelvétel készítése, tárolása, törlése, stb., továbbá ezen adatok alábbiak szerinti továbbítása a GDPR\* és az Infotv.\*\* szerinti adatkezelésnek minősül. Jelen Tájékoztató tárgya ezen adatkezelés részleteinek ismertetése.

**Adatkezelő (a rendszer üzemeltetője):** MVM Oroszlányi Távhőtermelő és Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Adatkezelő), 2840 Oroszlány, Bánki Donát út 2., cégjegyzékszám: 11-10-001601, honlap: [www.mvmtavho.hu](http://www.mvmtavho.hu), E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mvmtavho.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mvmtavho.hu), telefonszám: +36 34 361 853, adatvédelmi tisztviselő: Kovács István ([dpo@mvm.hu](mailto:dpo@mvm.hu)), társasági adatvédelmi felelős: Bucsi Zoltán ([bucsi.zoltan@mvm.hu](mailto:bucsi.zoltan@mvm.hu))

**Az adatkezelés jogalapja:** A fenti adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f.) pontjában foglaltakra figyelemmel az Adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges. Az adatkezelésre vonatkozó érdekmérlegelési teszt elérhető az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél. Személyes adatainak kezelése minden esetben a GDPR, az Infotv. és a Vtv\*\*\* előírásai szerint, célhoz kötötten történik.

**Az adatkezelés célja:** Az Adatkezelő személy- és vagyonvédelemmel kapcsolatos jogai gyakorlása és kötelezettségei teljesítése, így különösen a jogsértések megelőzése, azok észlelése, megszakítása, az elkövető tettenérése és a jogsértések bizonyítása.

**Az érintettek köre:** Az Adatkezelő jelen telephelyére/ügyfélszolgálati irodájába (vagy megbízottja ügyfélszolgálati irodájába) belépő, ott tartózkodó természetes személyek.

**A kezelt személyes adatok köre:** Az Adatkezelő jelen telephelyére/ügyfélszolgálati irodájába (vagy megbízottja ügyfélszolgálati irodájába) belépő, ott tartózkodó természetes személyekről ezen időszak alatt készített kép(kamera)felvételek.

**Az adatok megismerésére jogosultak Adatkezelőnél:** A felvételeket az Adatkezelő vagyonvédelmi munkakörben dolgozó munkatársai ismerhetik meg.

**Adatfeldolgozó, adattovábbítás:** A fentiek szerinti adatok (kép(kamera) felvételek) külső partner részére nem kerül átadásra adatfeldolgozás céljából. Az adatok bűncselekmény vagy szabálysértés gyanújának észlelése esetén, továbbá megkeresés alapján a nyomozó hatóságnak, valamint a szabálysértés miatt eljáró hatóságnak és a szabálysértés miatt előkészítő eljárást folytató szervnek adhatók át. Bíróság vagy más hatóság megkeresésére a rögzített képfelvételt, valamint más személyes adatot a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni.

**A felvételek tárolásának helye:** Az Adatkezelő jelen telephelye/ügyfélszolgálati irodája. Központi adatbázis: 2840 Oroszlány, Bánki Donát út 2.

**Az adatkezelés, tárolás időtartama:** A kamerával rögzített képek felhasználás hiányában a rögzítéstől számított három munkanap elteltével megsemmisítésre kerülnek.

**Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei:** Az Adatkezelőtől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, hozzáférhet adataihoz, kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve törlését vagy zárolását, joga van az adathordozhatósághoz, illetve tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen. Amennyiben úgy véli, hogy Önt jogsérelem érte, jogai érvényesítése érdekében a Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11., 1363 Budapest, Pf. 9.) (NAIH) eljárását kezdeményezheti és/vagy az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

A jelen Tájékoztatóban részletesen nem ismertetett kérdésekre (adatbiztonság, adatkezeléssel kapcsolatos jogok, jogorvoslati lehetőségek, stb.) vonatkozó tájékoztatásokat a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelemi-informaciok/adatvedelmi-infok> elérhetőségen olvashatja, valamint a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatások> elérhetőségen és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatónkban találhatja meg. Az ügyintézés során készített hangfelvétellel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozó tájékoztatást a <https://www.mvmnext.hu/Adatvedelem/adatvedelmi-tajekoztatok/adatvedelmi-tajekoztatások> elérhetőségen és az ügyfélszolgálati irodáinkban elérhető Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatkezelési Tájékoztatóban találhatja meg.

\*AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE(2016. április 27.) (általános adatvédelmi rendelet, vagy GDPR)

\*\*2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)

\*\*\*2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint magánnyomozói tevékenység szabályairól (Vtv.)

