

AZ

OPUS TIGÁZ GÁZHÁLÓZATI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA
„FELHASZNÁLÓI RÉSZÉRE”

2025. december 1.

BEVEZETÉS

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

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: **GDPR**), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: **Infotv.**) rendelkezéseinek figyelembevételével a kezelt felhasználói jogviszonyokhoz kapcsolódó személyes adatok védelme érdekében az alábbi tájékoztatót (a továbbiakban: **Tájékoztató**) teszi közzé.

A Tájékoztató **2025. december 1.** napjától kezdve visszavonásig hatályos az Adatkezelő által végzett 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, 2025. december 1.

Tartalom

I.	AZ ADATKEZELŐ	4
II.	ADATKEZELÉSI CÉLOK.....	4
1.	FOGYASZTÓVÉDELMI PANASZOK KEZELÉSE.....	4
2.	A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATTAL FOLYTATOTT HÍVÁSOK RÖGZÍTÉSE	5
3.	ÁLTALÁNOS, INFORMÁCIÓKÉRÉSI CÉLÚ MEGKERESÉSEK MEGVÁLASZOLÁSA	6
4.	ELOSZTÓI CSATLAKOZÁSI ÉS ELOSZTÓHÁLÓZAT-HASZNÁLATI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	7
5.	ELOSZTÓI CSATLAKOZÁSI ÉS ELOSZTÓHÁLÓZAT-HASZNÁLATI SZERZŐDÉSEK TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉSEK	10
6.	KÖZVETLEN KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	12
7.	VÉDENDŐ FOGYASZTÓKKAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	13
8.	ÜZEMZAVAR BEJELENTÉSSSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	15
9.	FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉS LEOLVASÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS.....	16
10.	SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉSSSEL KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS	17
11.	SZÁMLÁZÁS.....	19
12.	KÖZÉRDEKŰ HASZNÁLATI JOGOKHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSEK TELEKALKITÁSI ELJÁRÁSHOZ SZÜKSÉGES NYILATKOZAT KIÁLLÍTÁSA	20
13.	SZERZŐDÉSES KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS	21
14.	ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TELEFONSZÁMTÓL ELTÉRŐ SZÁMON FOLYTATOTT HÍVÁSOK RÖGZÍTÉSE ...	22
15.	ÖNLEOLVASÓ APP	23
16.	IPARÁGI ADATCSERE	23
17.	KÖVETELÉSKÉZELÉS.....	24
18.	FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS	25
III.	AZ ÉRINTETTEK JOGAI	26
IV.	JOGORVOSLAT	29

I. AZ ADATKEZELŐ

Adatkezelő megnevezése:	OPUS TIGÁZ Gázhálózati Zártkörűen Működő Részvénytársaság
székhelye:	4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi u. 184. sz.
adószáma:	11147073-2-09
cégjegyzékszám:	09-10-000109
e-mail címe:	adatvedelem.tigaz@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.opustigaz.hu/ugyfelek/egyeb-ugyintezes/reklamacio>

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

Kezelt személyes adatok köre:

Lehetőségük van a felhasználóknak a panaszuk Adatkezelő által üzemeltetett online rendszerben történő beküldésére, 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 felhasználó 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 földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (a továbbiakban: GET.) 64. § (5) bekezdése 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.opustigaz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Az adatfeldolgozók az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelhetik, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultságuk nincs. Adatfeldolgozók titoktartási kötelezettséget és szerződéses garanciákat vállaltak a feladataik teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

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

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.

Kezelt személyes adatok köre:

A telefonos ügyfélszolgálatnál történő ügyintézés során az Adatkezelő kezeli az érintett telefonszámát, a hívásban elhangzottakat, a panasz egyedi azonosítószámát, 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 GET. 64. § (5) bekezdése 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.opustigaz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Az adatfeldolgozók az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelhetik, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultságuk nincs. Adatfeldolgozók titoktartási kötelezettséget és szerződéses garanciákat vállaltak a feladataik teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

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

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 földgázelosztással, ügyintézással vagy a Társaság működésével kapcsolatos kérdést, bejelentést vagy észrevételt közvetlenül eljuttathatnak az Adatkezelőhöz e-mail üzenetben vagy a <https://www.opustigaz.hu/ugyfelek/egyeb-ugyintezes/informacio-keres> linken keresztül.

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 érintettneve, 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.opustigaz.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. ELOSZTÓI CSATLAKOZÁSI ÉS ELOSZTÓHÁLÓZAT-HASZNÁLATI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

Az Adatkezelővel elosztói csatlakozási szerződés megkötését az ügyfélszolgálatán, valamint a <https://www.opustigaz.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 bánásmód elvét.

Az Adatkezelő a személyes adatokat az alábbiak szerint kezeli.

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

Kezelt személyes adatok köre:

A gázigény bejelentőnek az elosztói csatlakozási szerződés megkötését az új gázigény bejelentésére szolgáló online vagy papír alapú űrlap kiküldésével szükséges kezdeményeznie. Ezen űrlapon szükséges megadni az igénylő nevét, természetes személyazonosítóit, lakcímét és levelezési címét, elérhetőségi adatait (önkéntes), egyetemes szolgáltatásra való jogosultságát, továbbá a felhasználási helyre és kapacitásigényre vonatkozó adatokat. A kérelem mellékletét képezheti többek között a

- tulajdoni lap másolat,
- a tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat, mely tartalmazza a tulajdonos és a gázigénylő természetes személyazonosító adatait és lakcímét, a felhasználási hely adatait, valamint a tervező nevét, aláírását és kamarai nyilvántartási számát,
- a tervezői nyilatkozat, mely tartalmazza a tervező nevét, kamarai nyilvántartási számát és aláírását,
- a meghatalmazás, melyben szerepelnek a felek természetes személyazonosító adatai és lakcíme, és
- a társasházi nyilatkozat, mely a tanúk nevét, lakcímét és aláírását is tartalmazza.

Elosztói csatlakozási szerződés:

- név, születési név, lakcím, levelezési cím, születési hely és idő, anyja neve, telefonszám (önkéntes), e-mail cím (önkéntes), műszaki paraméterek, fizetési módra és számlázásra vonatkozó adatok,
- PST kód, ÜP, szerződés nyilvántartási szám,
- Felhasználási hely megnevezése:
- Felhasználási hely címe,
- Felhasználási hely helyrajzi száma,
- Rendelkezésre álló hálózati kapacitás (m³/h) „A”,
- Új kapacitás igény (m³/h) „B”,
- Vásárolt összes hálózati kapacitás (m³/h) „A+B”,
- Csatlakozási nyomás (elosztóvezeték nyomásfokozata),
- Csatlakozási pont helye,
- Fogyasztás jellege (aláhúzendő): lakossági nem lakossági.

Az Adatkezelő és a felhasználó között létrejött elosztóhálózat-használati szerződés alapján a felhasználó az elosztóvezeték a földgázelosztói csatlakozási szerződésben meghatározott vásárolt kapacitás mértékéig használhatja. Az elosztóhálózat-használati szerződés megkötését a felhasználó főszabály szerint a földgázkereskedő útján kezdeményezi.

Elosztóhálózat-használati szerződések:

- név, születési név, lakcím, számlázási és levelezési cím, születési hely és idő, anyja neve, telefonszám (önkéntes), e-mail cím (önkéntes),
- Felhasználási hely adatai pl: felhasználási hely címe, mérési pont (POD) azonosító, felhasználói profilcsoport (ha értelmezhető), gázátadó állomás(ok) megnevezése, a felhasználási helyen felszerelt fogyasztásmérő berendezés(ek) névleges összteljesítménye: m³/h, fogyasztásmérő berendezés adatai és azonosító száma,
- referencia szám,
- kapcsolattartás formája.

Amennyiben valamely iratot tanúk is hitelesítették, az Adatkezelő kezeli a tanúk nevét, lakcímét és aláírását.

A GET. Vhr. 115/E. § (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: minden esetben az érintett, esetleg a felhasználón vagy földgázkereskedőn keresztül.

Adatkezelés jogalapja:

Amennyiben a Felhasználó természetes személy, a személyes adatok kezelésének jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja, az tehát a szerződés megkötését megelőzően, annak megkötése érdekében, valamint annak 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 tervező személyes adatait az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti arra vonatkozó jogos érdeke alapján kezeli, hogy a jogszabályi előírásoknak megfeleljen.

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 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 [...] 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.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő az elosztóhálózat-használati szerződést a szerződés megszűnését követően az 5 éves általános elévülési időben kezeli. Az elosztói csatlakozási szerződés megkötésére egy felhasználói hely tekintetében csupán egyszer kerül sor, mely alapján ezt követően a további szolgáltatás nyújtása történhet, ezért ezen szerződés törlésére kizárólag a felhasználási hely megszüntetését követő 5 év elteltével kerül sor.

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.opustigaz.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. ELOSZTÓI CSATLAKOZÁSI ÉS ELOSZTÓHÁLÓZAT-HASZNÁLATI SZERZŐDÉSEK TELJESÍTÉSÉVEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉSEK

Az elosztói csatlakozási és elosztóhálózat- használati szerződésszerződések 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. A vásárolt kapacitás az adott felhasználási helyen lévő csatlakozási ponthoz kapcsolódó, a felhasználási hely vagy csatlakozási pont mindenkor tulajdonosát megillető vagyoni értékkel bíró jog. Ha a tulajdonos személye az adott felhasználási helyen megváltozik, illetve a felhasználási hely vagy a csatlakozási pont átruházásra kerül, a rendelkezésre álló vásárolt kapacitás, valamint a kapacitás lekötésének joga átszáll az új tulajdonosra.

Az Adatkezelő 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 során:

- gázkészülék csere bejelentése,
- fogyasztási hely címváltozásának bejelentése,
- kapacitásbővítés,
- részletfizetési kérelem,
- vásárolt kapacitás csökkentése iránti kérelem/vásárolt kapacitás lemondása,
- mérő ideiglenes leszerelésének megrendelése,
- visszakapcsolás megrendelése,
- POD igazolás igénylése,
- álló mérő, mérőhiba bejelentése, mérőpontossági vizsgálat kérése.

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 az elosztó csatlakozási szerződéskötés előkészítése és teljesítése, akár az elosztóhálózat- használati szerződés teljesítése érdekében az Adatkezelő munkavállalói vagy közreműködői fényképfelvételeket készíthetnek, melyen a gázigénybejelentések 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:

- gázkészülék csere bejelentése: a felhasználó és a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, a felhasználó elérhetőségi adatai (önkéntes) és lakcíme, a szerződésmódosítási igény, illetve a beküldött mellékletek. Közületi felhasználó esetén az Adatkezelő kezeli az elérhetőségi adatokat;
- fogyasztási hely címváltozásának bejelentése: a felhasználó és az aktuális felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, a felhasználási hely új címe, a felhasználó elérhetőségi adatai (önkéntes) és lakcíme, illetve a beküldött mellékletek. Közületi felhasználó esetén az Adatkezelő kezeli az elérhetőségi adatokat;

- kapacitásbővítés: a felhasználó neve, természetes személyazonosító, lakcíme és levelezési címe, elérhetőségi adatai (önkéntes) és lakcíme, továbbá a felhasználási helyre és kapacitásigényre vonatkozó adatok, valamint a mellékletek;
- részletfizetési kérelem: a felhasználó és a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, a felhasználó elérhetőségi adatai (önkéntes) és lakcíme, a kérelemmel érintett számlák és a kérelem részletei, mellékletei. Közületi felhasználó esetén az Adatkezelő kezeli az elérhetőségi adatokat;
- vásárolt kapacitás csökkentése iránti kérelem/vásárolt kapacitás lemondása: név, cím, levelezési cím, képviselő neve, adóazonosító jel, telefonszám és e-mail cím (önkéntes), a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok;
- mérő ideiglenes leszerelésének megrendelése: a felhasználó és a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, a kapcsolattartó neve és elérhetőségi adatai (önkéntes) és lakcíme, a gázmérő gyártási száma és a kikapcsolás időtartama, illetve a beküldött mellékletek. Közületi felhasználó esetén az Adatkezelő kezeli a kapcsolattartó nevét és elérhetőségi adatait (önkéntes);
- visszakapcsolás megrendelése: a felhasználó és a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, lakcím, a kapcsolattartó neve és elérhetőségi adatai (önkéntes), a gázmérő gyártási száma és a visszakapcsolás időpontja, illetve a beküldött mellékletek. Közületi felhasználó esetén az Adatkezelő kezeli a kapcsolattartó nevét és elérhetőségi adatait (önkéntes);
- POD igazolás igénylése: a felhasználó és a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, lakcím, elérhetőségi adatok (önkéntes), mellékletek;
- álló mérő, mérőhiba bejelentése, mérőpontossági vizsgálat kérése: a felhasználó és a felhasználási hely beazonosításához szükséges adatok, lakcím, a kapcsolattartó neve és elérhetőségi adatai (önkéntes), mellékletek, ügyintézéshez szükséges adatok.

Az egyes kérelmek mellékletét képezhetik az alábbi iratok:

- tulajdoni lap másolat,
- a tulajdonosi hozzájáruló nyilatkozat, mely tartalmazza a tulajdonos és a gázigénylő természetes személyazonosító adatait és lakcímét, a felhasználási hely adatait, valamint a tervező nevét, aláírását és kamarai nyilvántartási számát,
- a tervezői nyilatkozat, mely tartalmazza a tervező nevét, kamarai nyilvántartási számát és aláírását,
- a meghatalmazás, melyben szerepelnek a felek természetes személyazonosító adatai és lakcíme, és
- a társasházi nyilatkozat, mely a tanúk nevét, lakcímét és aláírását is tartalmazza.

Mérőhelyi munkavégzés esetén az Adatkezelő a helyszíni műszaki tevékenység, az ott végzett munka, illetve a mérőhely állapotának dokumentálása céljából esetileg fényképeket készíthet, valamint kezeli az ügyintézés, munkavégzés kapcsolatos adatokat.

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

A kezelt személyes adatok forrása: minden esetben az érintett, esetileg a felhasználón vagy a földgázkereskedőn keresztül.

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 tervező személyes adatait az Adatkezelő a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti arra vonatkozó jogos érdeke alapján kezeli, hogy a jogszabályi előírásoknak megfeleljen.

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 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 Adatkezelő hozzájárulása, melyre vonatkozó részletes tájékoztatás a következő pontban található.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő az elosztóhálózat-használati szerződést a szerződés megszűnését követően az 5 éves általános elévülési időben kezeli. Az elosztói csatlakozási szerződés megkötésére egy felhasználói hely tekintetében csupán egyszer kerül sor, mely alapján ezt követően a további szolgáltatás nyújtása történhet, ezért ezen szerződés törlésére kizárólag a felhasználási hely megszüntetését követő 5 év elteltével kerül sor.

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 gázszolgáltatóját 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.opustigaz.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.

6. KÖZVETLEN KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A 21. században a leghatékonyabb kommunikációs eszköz az e-mail és a telefon, ezért az Adatkezelő az érintettek önkéntes adatszolgáltatása alapján kezeli az ezeken a csatornákon keresztüli kapcsolattartáshoz szükséges adatokat. Az adatok megadása kizárólag az érintett döntése, amennyiben

tehát nem kívánja, hogy ezeken csatornákon keresztül kapcsolatba lépjen vele az Adatkezelő, választhatja, hogy nem adja meg az adatait.

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.
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.

Az érintettek kategóriái: az Adatkezelőt bármilyen ügyben felkereső személy.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett.

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

Adatkezelés időtartama: a hozzájárulás visszavonásáig vagy a felek közötti szerződés megszűnéséig.

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.

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. VÉDENDŐ FOGYASZTÓKKAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A GET rendelkezései alapján különös figyelmet érdemelnek azok a felhasználók, akik valamilyen szociális vagy egészségi okból fokozott védelemre szorulnak a földgázszolgáltatás 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 földgázszolgáltatás 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 valamennyi felhasználót érintő adatok kezelésén felül a védendő fogyasztói státuszt megalapozó adatok (szociális helyzetre, egészségügyi állapotra vonatkozó adatok), a GET. szerinti különleges bánásmód formája, az igénybe vehető kedvezmények, valamint a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet (GET. Vhr.) 56-62. §, valamint 9-10. számú melléklet szerinti adatok.

Az érintettek kategóriái: a védendő fogyasztó, a vele egy háztartásban élő személy, illetve azon értesítendő személy, akinek elérhetőségét a GET. Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazolás tartalmazza, mint akit az 59. § (1) bekezdés d) pontja szerinti körbe tartozó fogyatékossgal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell.

A kezelt személyes adatok forrása: általánosságban az érintett. Előfordulhat olyan eset, hogy az érintett az adatfeldolgozóként eljáró földgázkereskedőn keresztül szolgáltatja az adatokat.

Adatkezelés jogalapja: a GET.-ben és a GET. 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 GET. Vhr. 56. § (4) bekezdésével összhangban az Adatkezelő a szociálisan rászoruló fogyasztó által igazolás céljára bemutatott iratok másolatát a jogosultság megszűnését követő 5 évig megőrzi. A GET. Vhr. 59. § (1) bekezdésével összhangban az Adatkezelő a fogyatékossgal élő védendő fogyasztó által igazolás céljára benyújtott iratokat vagy azok másolatát a jogosultság megszűnését követő 2 évig köteles megőrizni.

A GET. 125. § (1b) bekezdés alapján a földgázelosztó a védendő fogyasztókat megillető kedvezmény biztosítása céljából a védendő fogyasztói jogosultság megszűnését követő 5 évig kezeli a védendő fogyasztó azonosításához szükséges, valamint a védendő fogyasztói státuszt megalapozó személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriába tartozó 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.

A GET. 125. § (1b) bekezdés alapján a védendő fogyasztó azonosításához szükséges, valamint a védendő fogyasztói státuszt megalapozó személyes adatokat és a személyes adatok különleges kategóriába tartozó adatokat a földgázelosztó a védendő fogyasztót megillető kedvezmény vagy a különleges bánásmód egy felhasználási helyen való igénybevételeinek ellenőrzése céljából más földgázelosztónak, valamint a védendő fogyasztót megillető kedvezmény vagy különleges bánásmód biztosítása érdekében a földgázkereskedőnek továbbítja. Az átvett személyes adatokat a földgázelosztó, valamint a földgázkereskedő a védendő fogyasztói jogosultság megszűnését követő 5 évig kezeli

A GET. Vhr. 56. § (5) bekezdése alapján az Adatkezelő a szociálisan rászoruló védendő fogyasztó nyilvántartásba vételéről tájékoztatja a fogyasztóval jogviszonyban álló földgázkereskedőt, valamint a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szervvel egyidejűleg értesíti. A GET. Vhr. 56. § (8) bekezdése alapján az Adatkezelő a fogyasztó nyilvántartásból való törlésről tájékoztatja a lakossági fogyasztót, valamint a védendő fogyasztói státuszra jogosító ellátást megállapító szervet.

A GET. Vhr. 10. számú melléklet C) része szerint kiállított igazoláson szereplő személyt az Adatkezelő tájékoztatja a GET. Vhr. 60. § (8) bekezdése szerint, mint akit a fogyatékkal élő személy vonatkozásában a földgázellátásból való kikapcsolás, vagy annak megszakadása esetén értesíteni kell.

A védendő fogyasztói státuszra vonatkozó adatokat az Adatkezelő a szükséges mértékben megosztja a földgázkereskedővel.

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.opustigaz.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.

8. ÜZEMZAVAR BEJELENTÉSEL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A földgázellátás biztonsága és folyamatossága kiemelt jelentőséggel bír mind a felhasználók, mind az Adatkezelő, mint földgázelosztói tevékenységet végző gazdasági társaság számára. A GET. alapján a földgázelosztó köteles olyan intézkedéseket tenni, amelyek elősegítik az üzemzavarok mielőbbi észlelését és elhárítását.

Ennek érdekében az Adatkezelő telefonos hibabejelentő vonalat működtet, amely lehetőséget biztosít a felhasználók számára, hogy gyorsan és közvetlenül jelezzék az esetleges zavarokat, meghibásodásokat. Ez a megoldás nemcsak a hibaelhárítást gyorsítja fel, hanem hozzájárul a szolgáltatás minőségének fenntartásához és a fogyasztói elégedettség növeléséhez is. A hibabejelentések kezelése során a társaság 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 földgázelosztásban tapasztalt műszaki hibák bejelentésének lehetővé tétele az Adatkezelő által üzemeltetett telefonos hibabejelentő vonalon keresztül, a bejelentések fogadása, rögzítése és kezelése az üzemzavarok mielőbbi elhárítása és a szolgáltatás magas színvonalának fenntartása érdekében.

Kezelt személyes adatok köre: a bejelentő és az üzemzavarral érintett felhasználási hely azonosításhoz és az üzemzavar elhárításához szükséges személyes adatok, valamint a hívás hangfelvétele.

A kezelt személyes adatok forrása: az üzemzavart bejelentő személy.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke. Az Adatkezelőnek földgázelosztóként jogos gazdasági és működési érdeke fűződik ahhoz, hogy a tevékenységet folyamatosan, biztonságosan, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően és a szolgáltatási színvonal fenntartása mellett végezze. Ennek része, hogy az esetleges üzemzavarokról a lehető legrövidebb időn belül értesüljön, és azokat hatékonyan, haladéktalanul el tudja hárítani.

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.

A hívások rögzítése továbbá elősegíti az üzemzavarok kezelésének utólagos ellenőrizhetőségét és igazolhatóságát, valamint a munkaszervezést.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a műszaki hibabejelentésre vonatkozó telefonbeszélgetés lebonyolításától és a műszaki hiba bejelentésétől számított 5 éves általános elévülési időben őrzi meg a bejelentéssel kapcsolatos adatokat, valamint a hívásról készített hangfelvételt.

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.opustigaz.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.

9. FOGYASZTÁSMÉRŐ BERENDEZÉS LEOLVASÁSÁVAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A GET. és a kapcsolódó jogszabályok előírják, hogy a földgáz-fogyasztás elszámolása érdekében a földgázelosztónak 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 Önleolvasó 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: felhasználó vagy meghatalmazottja azonosításához szükséges adatok, valamint a felhasználó fogyasztási adatai. A fogyasztásmérő berendezésről az Adatkezelő fényképfelvételeket készíthet, melyen egyéb személyes adatok nem szerepelnek. Online felhasználói bejelentés során a fényképet a felhasználó küldi be az Adatkezelő részére.

A kezelt személyes adatok forrása: a felhasználó vagy meghatalmazottja.

Adatkezelés jogalapja: a felhasználó és az adatkezelő között a szolgáltatás nyújtására létrejött szerződés teljesítése a GDPR 6. cikk (1) bekezdés (b) pontja szerint. A fogyasztásmérő berendezés leolvasása az Adatkezelőnek egyben jogszabályi kötelezettsége is.

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.

A GET. 16. § (3) bekezdése szerint a földgázelosztó a felhasználási helyre való bejutás érdekében a járásbíróshoz fordulhat, amennyiben a felhasználó akadályozza vagy megghiúsítja a fogyasztásmérő berendezés leolvasását, ellenőrzését, cseréjét vagy leszerelését.

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.opustigaz.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. SZABÁLYTALAN VÉTELEZÉssel KAPCSOLATOS ÜGYINTÉZÉS

A földgázelosztói tevékenység során az egyik legfontosabb cél a földgázelosztó 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 földgázvételezés – 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 weblapján elérhető a kifejezetten erre a célra létrehozott szabálytalan

vételezést bejelentő űrlap, melynek kitöltésével bárki hozzájárulhat az ilyen esetek jelentésével a hálózat biztonságának fenntartásához és az ellátásbiztonság erősítéséhez.

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 esetlegesen felhasználó adatai, valamint a bejelentő 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 készít az Adatkezelő és annak egy példányát a felhasználó rendelkezésére bocsátja.

A kezelt személyes adatok forrása: a szabálytalan vételezést bejelentő, 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 földgázelosztó hálózat biztonságos és zavartalan működését fenntartsa, valamint a szabálytalan vételezésekből eredő veszélyeket, jogsértéseket és gazdasági károkat megelőzze, illetve kivizsgálja és megszüntesse. A szabálytalan földgázvételezés 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 – mint elosztóhálózat-használati szerződésszegési esettel - 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.opustigaz.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. SZÁMLÁZÁS

Az Adatkezelő földgázelosztói 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:

- ha az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó elosztóhálózat-használati szerződését a földgázelosztó külön kezeli,
- az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfatv.) 159. § (1) bekezdése és a 169. §, valamint
- a számvitelről szóló 2000. évi C. 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 írás számla kiállítása esetén.

A kezelt személyes adatok forrása: a szolgáltatást igénybevevő.

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 alapul.

Adatkezelés időtartama: a számlákat az Adatkezelő a számvitelről szóló 2000. évi C. 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 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.opustigaz.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. KÖZÉRDEKŰ HASZNÁLATI JOGOKHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSEK TELEKALAKÍTÁSI ELJÁRÁSHOZ SZÜKSÉGES NYILATKOZAT KIÁLLÍTÁSA

A földgázelosztó számára alapvető jelentőségű, hogy a földgázelosztó-hálózat zavartalan, jogszerű és biztonságos működése érdekében a szükséges közérdekű használati jogokat megfelelően létesítse, illetve jogszerűen bejegyeztesse az ingatlan-nyilvántartásba. A vezetékjogi és használati jogi megállapodások megkötése, valamint ezeknek a jogoknak a földhivatali bejegyzése elengedhetetlen ahhoz, hogy a társaság jogszerűen hozzáférhessen az érintett ingatlanokhoz a hálózat kiépítése, üzemeltetése, karbantartása vagy fejlesztése céljából. Ezek az eljárások biztosítják, hogy a földgázelosztó a közszolgáltatást folyamatosan és biztonságosan tudja ellátni, illetve, hogy mind az érintett ingatlantulajdonosok, mind a társaság jogai és kötelezettségei egyértelműen szabályozottak és elszámoltathatóak legyenek.

Az adatkezelő kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a személyes adatok kezelése mindvégig a hatályos jogszabályoknak, különösen a GDPR-nak, valamint a vonatkozó földgázszolgáltatási és ingatlan-nyilvántartási előírásoknak megfelelően történjen, szem előtt tartva az érintettek jogainak védelmét.

Adatkezelés célja: a vezetékjogi vagy használati jogi megállapodás megkötése, valamint ezen jog bejegyeztetése az illetékes földhivatalnál.

Ha egy telekalakítással érintett ingatlan tulajdoni lapján az Adatkezelő javára vezetékjog bejegyzése szerepel, a telekalakítás feltüntetésre szolgáló változási vázrajzot az Adatkezelőnek aláírással kell ellátnia.

Kezelt személyes adatok köre: a használati-, és vezetékjogi megállapodásokban foglalt, az érintett és az ingatlan azonosításához szükséges, valamint a vonatkozó jogszabályok által kötelezően előírt adatok. A telekalakítási kérelmekkel kapcsolatban az Adatkezelő kezeli az ellenjegyzés megadása során keletkezett adatokat.

A kezelt személyes adatok forrása: az ingatlan tulajdonosa, esetlegesen annak képviselője, valamint az illetékes földhivatal.

Adatkezelés jogalapja: a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja, vagyis az Adatkezelő arra vonatkozó jogos érdeke, hogy a közérdekű használati jogok megalapításához, bejegyzéséhez, valamint az azokkal való későbbi rendelkezéshez szükséges feladatait teljesítse.

Adatkezelés időtartama: a közérdekű használati jogokkal és a telekalakítással kapcsolatos szerződéseket, nyilatkozatokat, ingatlannyilvántartási kérelmet és mellékleteit, valamint az egyéb kapcsolódó iratokat időbeli korlátozás nélkül megőrzi, tekintettel arra, hogy az ingatlanokkal kapcsolatos igények nem évülnek el.

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.

Földhivatali ügyintézés esetén az ehhez szükséges adatok az illetékes földhivatal részére továbbításra kerülnek.

Az Adatkezelő által igénybe vett további adatfeldolgozók listája az <https://www.opustigaz.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.

13. SZERZŐDÉSES KAPCSOLATTARTÁSSAL ÖSSZEFÜGGÉSBEN MEGVALÓSULÓ ADATKEZELÉS

A 21. században a leghatékonyabb kommunikációs eszköz az e-mail és a telefon, ezért az Adatkezelő az érintettek önkéntes adatszolgáltatása alapján kezeli az ezeken a csatornákon keresztül kapcsolattartáshoz szükséges adatokat a szerződéses viszonyaiban. Az adatok megadása önkéntes, amennyiben tehát valamely érintett nem kívánja, hogy ezeken csatornákon keresztül kapcsolatba lépjen vele az Adatkezelő, választhatja, hogy nem adja meg az adatait.

Az Adatkezelő a személyes adatokat kizárólag a szerződések teljesítése érdekében szükséges kapcsolattartás céljából kezeli.

Adatkezelés célja: a minél hatékonyabb és közvetlenebb szerződéses kapcsolattartás, mely szükség esetén lehetőséget kínál a gyors kapcsolatfelvételre.

Kezelt személyes adatok köre: az érintett (i) telefonszáma, illetve (ii) e-mail címe.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett.

Adatkezelés jogalapja: az érintett GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulása.

Adatkezelés időtartama: az önkéntesen megadott adatokat kizárólag addig kezeli a kapcsolattartás céljából az Adatkezelő, amíg erre vonatkozóan nem kap ellentétes kérelmet az érintettől, nem vonja vissza hozzájárulását, vagy nem szűnik meg a szerződés a felek között.

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.opustigaz.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.

14. ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TELEFONSZÁMTÓL ELTÉRŐ SZÁMON FOLYTATOTT HÍVÁSOK RÖGZÍTÉSE

Az Adatkezelő a telefonos ügyfélszolgálat mellett egyéb, valamilyen konkrét célból fenntartott, így különösen a, műszaki terület, valamint a központi koordináció által kezelt telefonvonalon folytatott beszélgetéseket is rögzít és megőrzi. Míg az ügyfélszolgálati vonalakon a jogszabályi előírások alapján kötelező a hangfelvételek készítése, addig az egyéb célú vonalakon a beszélgetések rögzítése az adatkezelő jogos érdekén alapul.

Az üzemzavarbejelentésével összefüggésben megvalósuló adatkezelési tevékenység tekintetében az adatkezelési tájékoztatás a 7. pontban található.

Adatkezelés célja: a hangfelvételek segítségével

- a telefonon történő hibabejelentés, egyeztetések és azok eredményének, valamint a telefonon, szóban tett ügyfélnyilatkozatok későbbi rekonstruálása, illetve ezen keresztül az adott ügy dokumentálása és alakulásának nyomon követése;
- vitás helyzetek vizsgálata és szükség szerinti jogérvényesítés, esetleges visszaélések megelőzése;
- a diszpécserok által kezelt üzemzavar-bejelentések rögzítése és továbbítása;
- a műszaki koordinációs csoportok által végzett időpont-egyeztetések rögzítése mérőhelyi munkák kapcsán;
- a hangrögzítéssel érintett telefonos elérhetőségen egyeztetett ügyekkel kapcsolatos ügyintézési folyamatok hatékonyságának későbbi vizsgálata, minőségbiztosítási célú ellenőrzések lefolytatása, továbbá ezen keresztül a szolgáltatás minőségének javítása, a munkavállalók képzésének biztosítása.

Kezelt személyes adatok köre: a hangfelvételen rögzített adatok, így a hívásban résztvevő érintettek hangja, valamint az azonosításukkal kapcsolatos és a telefonhívás okául szolgáló üggyel, vagy műszaki hibabejelentéssel kapcsolatos egyéb személyes adatok, mint például a hibabejelentés egyedi azonosítószáma, a bejelentő telefonszáma, és minden olyan információ, amely az érintett személlyel és az adott hívásban tárgyalt üggyel kapcsolatban áll, továbbá az érintett által megadott egyéb adatok.

A kezelt személyes adatok forrása: aki a rögzített telefonszámon beszélgetést folytat.

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

- ha a telefonhívás alatt a probléma megoldása, a műszaki hibabejelentés vagy az üggyel kapcsolatos döntések meghozatala közvetlenül nem lehetséges, a hangfelvételen keresztül utóbb is akár szó szerint vizsgálhatóak és visszakereshetőek legyenek a hívás során elhangzottak;
- visszakereshetőek legyenek az egyeztetett időpontok vita esetén;
- a hangfelvételek megőrzése által a későbbiekben bármilyen jogvita esetén vagy jogérvényesítési eljárásban igazolhatóak legyenek a hívás során elhangzottak (így például az érintett által szóban tett nyilatkozatok);
- a telefonbeszélgetések későbbi elemzésén keresztül az ügyben eljáró munkavállaló munkája fejleszthető legyen, a kezelendő problémák hatékonyabban kerüljenek megoldásra, az ügyekkel kapcsolatos kommunikáció és ügyintézés minél eredményesebb, illetve ügyfélbarátabb legyen (minőségbiztosítás).

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő az adatokat a telefonhívás rögzítésétől számított 5 évig kezeli, kivéve, ha a telefonhíváshoz kapcsolódó eljárások lezárása ennél hosszabb időt vesz igénybe, mely esetben az adatkezelés az ezzel kapcsolatos ügy lezárultáig tart.

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.opustigaz.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. ÖNLEOLVASÓ APP

A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény 100. § (1d) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján az Adatkezelő, mint földgázelosztó, lehetővé teszi a felhasználói számára, hogy a vele kötött megállapodás alapján a mérőberendezéseik éves leolvasását és a fogyasztásmérő-állás Adatkezelő részére való továbbítását az Adatkezelő által biztosított önleolvasó mobilapplikáció útján végezzék el. Az ezzel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének külön adatkezelési tájékoztató útján tesz eleget.

16. IPARÁGI ADATCSERE

A földgázpiacon működő szereplők közötti adatcsere alapvető jelentőségű a földgázellátás 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 (földgázelosztó-egyetemes szolgáltató-földgázkereskedő) 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: az elosztóhálózat-használati szerződés megkötéséhez és teljesítéséhez szükséges, a konkrét adatcsere folyamat kapcsán az Adatcsere Szabályzatban meghatározott adatkör.

A kezelt személyes adatok forrása: az érintett felhasználó vagy képviselője.

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 GET. 3. §, 14.§, 19/B. §, valamint a GET. Vhr. 54. § (2)-(4) bekezdései és 4. számú melléklete.

Adatkezelés időtartama: az Adatkezelő a nála maradó adatokat azok minősítésétől függően a jelen tájékoztatóban írtak szerint 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.opustigaz.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. KÖVETELÉSKÉZELÉS

A földgázelosztói 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 követelésekről 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.opustigaz.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. FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

Az Adatkezelő célja a valós ügyfélélmény megismerése és mérése a felhasználói körében, amely alapján a folyamatok javíthatók az ügyfélélmény növelése érdekében. Az elégedettségmérés a Társaság ügyfélkapcsolati vonalain keresztül történik: a telefonos ügyintézés követően az ügyfélnek lehetősége

van arra, hogy néhány kérdésre önkéntesen válaszoljon az ügyintézés minőségét illetően. A kérdések gépi kérdésfeltevés útján hangzanak el, és az ügyfél a válaszait a telefon nyomógombjainak segítségével adja meg. Az elégedettségmérésben való részvétel minden esetben önkéntes.

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

Kezelt személyes adatok köre: az érintett azonosításához szükséges adatok, a hívás során használt telefonszám, az érintett által a felmérésben adott válaszok, a hívás során az Fgytv. 17/B. § szerint rögzített hangfelvétel (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, 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.opustigaz.hu/adatvedelem> weboldalon érhető el.

Az adatfeldolgozók az érintett személyes adatait kizárólag az Adatkezelő által meghatározott és szerződésben rögzített célból, az Adatkezelő utasításai szerint kezelhetik, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultságuk nincs. Adatfeldolgozók titoktartási kötelezettséget és szerződéses garanciákat vállaltak a feladataik teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

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

III. AZ ÉRINTETTEK JOGAI

Tájékoztatáshoz való jog

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

Hozzáférési jog

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

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

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

Személyes adatok helyesbítéséhez való jog

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

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

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

Törléshez való jog

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

- a) a személyes adatokra már nincs szükség 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.tigaz@opusenergetika.hu e-mail címre megküldött elektronikus levelében, az Adatkezelő postacímére eljuttatott postai levélben, illetve az Adatkezelő székhelyén vagy telephelyén személyesen tudja gyakorolni. Az Adatkezelő az érintett kérelmének

vizsgálatát és teljesítését a beérkezését követően indokolatlan késedelem nélkül megkezdi. A kérelem alapján tett intézkedéseinkről az Adatkezelő a beérkezésétől számított 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Amennyiben a kérelmet az Adatkezelőnek nem áll módjában teljesíteni, úgy tájékoztatja az érintettet a megtagadás okairól és a jogorvoslati jogairól.

IV. JOGORVOSLAT

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

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

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