

VI. ADATVÉDELEM, ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, PANASZKEZELÉS SZABÁLYAI

VI.1. Adatvédelem

VI.1.1. Általános elvek

A víziközmű-szolgáltató a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban: Ptk.), az információs önrendelkezési jogról és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.), illetőleg a Vksztv. alapján kezeli.

A víziközmű-szolgáltató mint adatkezelő kötelezettséget vállal arra, hogy a tevékenységével kapcsolatos valamennyi adatkezelés megfelel az üzletszabályzat 19. számú mellékletében szereplő *Adatvédelmi tájékoztatóban* meghatározott követelményeknek.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződés aláírásával hozzájárul a személyes adatok kezeléséhez, aláírásával elismeri, hogy az üzletszabályzat 19. számú mellékletében foglalt *Adatvédelmi tájékoztatót* megismerte és elfogadja.

A felhasználó a közszolgáltatási szerződésben foglalt nyilatkozatban járul hozzá ahhoz, hogy személyes adatait a szolgáltató adatkezelésre harmadik személynek díjbeszedési intézkedések foganatosítása (számlák előállítása, fizetésre felszólító, késedelmi kamat-, illetve egyenlegközlő levelek előállítása, elkülönített vízhasználó fogyasztásának megállapítása, stb.) felhasználói elégedettség-vizsgálat, valamint felhasználási adatok gyűjtése céljából átadhassa.

A víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan tekintetében a víziközmű-szolgáltató és a lakossági felhasználó között a közszolgáltatási szerződés a víziközmű-szolgáltatás igénybevételével is létrejön. Ez esetben a felhasználó hozzájárulására és a szolgáltató adatkezelésére a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatában és Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak vonatkoznak.

Az adatvédelem körében a HVM Zrt. mint adatkezelő feladata, hogy meghatározza az általa kezelt személyekre (felhasználók) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját. Biztosítsa az adatvédelem Alaptörvényben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését. Megakadályozza a felhasználói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

VI.1.2. A kezelt személyes adatok köre

- 1.) A felhasználó személyes adatai kezelésének alapvető célja a felhasználó részére közműves ivóvíz, illetve közműves szennyvíz-szolgáltatás igénybevételének elérhetővé tétele.
- 2.) A felhasználóval történő ügyintézés és kapcsolattartás során a felhasználó személyesen, vagy meghatalmazott útján, illetve jogi személyek esetében a képviselőre jogosult személy, vagy meghatalmazottja járhat el. A felhasználók személyes adatainak kezelése során az Infotv. rendelkezéseinek megfelelően jár el.
- 3.) A munkakörük alapján felhasználói adatkezelést, ügyintézését végző munkavállalók titoktartási nyilatkozat tételére kötelezettek, a szolgáltatói adatkezelés során a jogszabályok mellett kötelesek a belső adatvédelmi szabályzat előírásai szerint eljárni.
- 4.) A víziközmű-szolgáltató jogosult a felhasználó által igénybe vett szolgáltatások ellenértékének kiszámlázására. A kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedésére,

behajtására, illetve a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése érdekében a szükséges intézkedések megtételére.

VI.1.3. A felhasználók személyes adatainak kezelése

1.) Az ellátásért felelős (állam vagy települési önkormányzat) a Vksztv.-ben meghatározott kapcsolattartási, együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából – az adatkezelési cél fennállása időtartama alatt – kezeli a felhasználó azonosításához szükséges adatot, továbbá a Vksztv. 55. § végrehajtása érdekében a víziközmű-szolgáltatásba bekapcsolt ingatlan azonosításához szükséges helyrajzi számot és címet. A felhasználó azonosításához a természetes személy felhasználó esetén családi és utóneve, születési családi és utóneve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja, amennyiben rendelkezésre áll elektronikus levelezési címe, telefonos elérhetősége, nem természetes személy felhasználó esetén elnevezése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszama vagy egyéb nyilvántartási száma, elektronikus elérhetősége szükséges.

Az ellátásért felelős az érintett felhasználók átvétele, a víziközmű-szolgáltatás folyamatos biztosításához szükséges teendőkre való felkészülés céljából az előzőekben meghatározott, a felhasználó azonosításához szükséges adatot a Vksztv. 15. § (2) bekezdés szerinti üzemeltetési jogviszony létrejöttével egyidejűleg továbbítja a víziközmű-szolgáltató részére, mely adatot a víziközmű-szolgáltató az ellátási terület birtokba vételéig kezeli.

2.) A HMV Zrt. a jogszabályban meghatározott adatokon túl az alábbi adatokat kezelheti:

- a.) díjtartozással összefüggő adatok,
- b.) minden egyéb olyan adatot, amely a közszolgáltatási szerződés tartalmaz, illetve a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

3.) A felhasználó fent meghatározott adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók adatfeldolgozás céljából, illetve hozzáférhetővé tehetők az alábbi természetes személyeknek, vagy gazdálkodó szervezeteknek:

- a.) az adatkezelő megbízása alapján a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a forgalmazás kezelését, a felhasználási helyek műszaki kivitelezését, felülvizsgálatát, ellenőrzését, kikapcsolását, illetőleg az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek,
- b.) számlázási és forgalmazási jogviták rendezésére jogszabály alapján jogosult szervek részére,
- c.) az üzemeltetési szerződés megszűnését követően az ellátásért felelősnek,
- d.) az üzemeltetési szerződés megkötését követően a víziközmű-szolgáltatónak,
- e.) a Hivatal által a Vksztv. 32.§ -ban foglaltak esetében a közérdekű üzemeltetőnek,
- f.) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak,
- g.) fogyasztóvédelmi hatóságnak,
- h.) kormányhivatalnak,
- i.) bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak,
- j.) nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, a közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező

nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, ügyésznek, valamint bíróságoknak.

- 4.) A víziközmű-szolgáltató nyilvántartásában a felhasználó Vksztv. 61. § (2) bekezdésében meghatározott személyes adataihoz kapcsolatosan kizárólag a szociálisan rászoruló vagy a fogyatékkal élő státuszra, esetleg mindkettő együttes fennállására történő utalás, a különleges bánásmód esetén annak formája, valamint a felhasználó által igénybe vehető kedvezmények szerepelhetnek.

A védendő felhasználó védendő státuszára vonatkozó adatok a 3.) a-g) pontjában meghatározott szervek részére kizárólag akkor adhatók át, ha a felhasználó, illetve a víziközmű-szolgáltató védendő felhasználói státusszal közvetlenül összefüggő jogának vagy igényének további érvényesítése végett feltétlenül szükséges. A nyilvántartásba a bírósági végrehajtó, valamint személyes adatai vonatkozásában a védendő felhasználó jogosult betekinteni.

- 5.) Személyes adatok kezelésének főbb esetei:

- a.) számlakészítés,
- b.) felhasználó felszólítása számlatartozásának rendezésére,
- c.) felhasználó értesítése
- d.) behajtással kapcsolatos tevékenység díjtarozás esetén,
- e.) nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése,
- f.) minden olyan egyéb eset, amely az adatvédelmi célokkal összhangban van.

VI.1.4. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

- 1.) A HMV Zrt. a szolgáltatással kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat a VI.1.3. pontban foglaltak kivételével harmadik személynek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a felhasználó a szerződésben foglalt kötelezettségét maradéktalanul teljesíti.
- 2.) A felhasználó a HMV Zrt.-vel kötendő közszolgáltatási szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a HMV Zrt. a szükséges felhasználói adatokat az ugyancsak titoktartásra kötelezett harmadik személy részére felhasználói azonosítás vagy követelésérvényesítése céljából kiadja.

VI.1.5. Jogorvoslati lehetőségek

- 1.) A felhasználó amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, az adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését.
- 2.) Amennyiben az adatvédelmi felelős tájékoztatását a felhasználó nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a felhasználó az adatvédelmi biztos eljárását kezdeményezheti.
- 3.) A felhasználó jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.
- 4.) Az adatkezelő a felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy a technikai adatvédelem követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni.

VI.1.6. Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai

- 1.) A felhasználó a víziközmű-szolgáltató által kezelt személyes adataiban, továbbá képviselőjének személyében beállt változást, a változástól számított 30 napon belül köteles bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak.
- 2.) A felhasználó elhalálása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára az Üzletszabályban 14. mellékletében meghatározott nyomtatványon jelenti be. Amennyiben a felhasználó nem volt az ingatlan tulajdonosa, úgy az örökös mellett a felhasználási hely tulajdonosa köteles az elhalálozást követő 60 napon belül bejelenteni a víziközmű-szolgáltatónak.
- 3.) A víziközmű-szolgáltató a felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi dokumentumot a hatályos adó-és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja, és ezt követően törli a személyes adatokat.

VI.2. Ügyfélszolgálat

VI.2.1. Az ügyfélszolgálati tevékenység minőségi követelményei:

- 1.) Az ügyintézőnek megfelelő jártassággal, a víziközmű-szolgáltatáshoz kapcsolódó szakértelemmel, általános udvariassággal, a vonatkozó jogszabályok, a víziközmű-szolgáltató üzletszabályzatának és belső utasításainak betartásával kell a felhasználók tájékoztatását, reklamációját kezelni.
- 2.) A víziközmű-szolgáltató úgy állapítja meg az ügyfélszolgálat működési rendjét, az ügyfélfogadás idejét és az ügyfélszolgálat működésének feltételeiről úgy gondoskodik, hogy az lehetővé tegye a felhasználók jogainak megfelelő érvényesítését. Az Üzletszabályzat 13. számú mellékletében rögzített nyitva tartástól, valamint az ott intézhető ügyek körétől – az üzletszabályzat módosítása nélkül – a víziközmű-szolgáltató kizárólag akkor térhet el, ha az ügyfélszolgálatok, vagy ügyfélszolgálati pontok üzletszabályzat szerinti működtetése külső elháríthatatlan ok miatt ellehetetlenül. Az előzőekben leírt körülmény fennállásáról haladéktalanul tájékoztatja a víziközmű-szolgáltató a Hivatalt, valamint honlapján az érintett felhasználókat. A külső elháríthatatlan ok megszűnését követően vissza kell térni az üzletszabályzatban rögzített nyitvatartási és ügyintézési rendhez. A HMV Zrt. sajtóközlemények útján, honlapján történő közzététellel, a számlára nyomtatott tájékoztatókkal biztosítja a felhasználók széleskörű tájékoztatását.

VI.2.2. Ügyfélszolgálati irodák ügyfélszolgálati pontok és fiókirodák, azok nyitva tartási ideje

A víziközmű-szolgáltató székhelyén ügyfélszolgálati irodát, és valamennyi üzemegegyeségi fióktelepén ügyfélszolgálati pontot vagy ügyfélszolgálati fiókirodát működtet, melyek címét és nyitvatartási idejét az üzletszabályzat 13. számú melléklete tartalmazza.

VI.2.3. Az ügyfélszolgálat és az ügyfélszolgálati pont tevékenységi körei:

- a.) ivóvíz és csatorna bekötésekkel, kapcsolatos tájékoztatás, ügyintézés,
- b.) közszolgáltatási szerződések kötése,