

# **M.3. számú melléklet**

## **Adatvédelem és adatbiztonság**



## Adatvédelem és adatbiztonság

### 1. Alapfogalmak

- Adatvédelmi törvény

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

- Személyes adat

Az érintettel kapcsolatba hozható adat - különösen az érintett neve, azonosító jele, valamint egy vagy több fizikai, fiziológiai, mentális, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára jellemző ismeret -, valamint az adatból levonható, az érintettre vonatkozó következtetés.

- Adatkezelés

A DÉMÁSZ Zrt. (adatkezelő) a VET 62. § és 151. § alapján az engedélyköteles tevékenységének végzése, a vonatkozó szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, a teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, továbbá a szerződésből eredő egyéb követelések érvényesítése, valamint a villamosenergia-ellátási szabályzatokban foglalt együttműködési és adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó, valamint a külön jogszabályban meghatározott fizető azonosításához szükséges és elégséges, e törvény vagy a végrehajtására kiadott külön jogszabály szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatot.

Az adatkezelés körébe tartozik az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, tárolása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint az adatok további felhasználásának megakadályozása, fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

- Adatfeldolgozás

Az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

- Adattovábbítás

Az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele.

- Nyilvánosságra hozatal

Az adat bárki számára hozzáférhetővé tétele.

- Adatkezelő

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely önállóan vagy másokkal együtt az adatok kezelésének célját meghatározza, az adatkezelésre (beleértve a felhasznált eszközt) vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy az általa megbízott adatfeldolgozóval végrehajtatja.

- **Adatfeldolgozó**

Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely az adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján történő szerződéskötést is - adatok feldolgozását végzi.

- **Gépi feldolgozás**

A következő műveleteket tartalmazza, ha azokat részben vagy egészében automatizált eszközökkel hajtják végre: az adatok tárolása, az adatokkal végzett logikai vagy aritmetikai műveletek, az adatok megváltoztatása, törlése, visszakeresése és terjesztése.

- **Adattörlés**

Az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

## **2. Az adatvédelem alapelvei, célja**

Az adatvédelem körében a DÉMÁSZ Zrt., mint adatkezelő feladata meghatározni a VET felhatalmazása alapján kezelt természetes személyekre vonatkozó (rendszerhasználói) személyes adatok adatkezelésének módját, valamint biztosítani az adatvédelem alkotmányos elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, s megakadályozni a rendszerhasználói adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, az adatok megváltoztatását és jogosulatlan nyilvánosságra hozatalát vagy felhasználását.

A Felhasználó személyes adatai kezelésének alapvető célja: a Felhasználó részére a villamosenergia-értékesítés elérhetővé tétele, a Felhasználó által átvett, illetve igénybevett termékek, szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása, a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása, a kiszámlázott és befizetett díjak, valamint a díjszámítás helyességének ellenőrzése, és további intézkedések megtétele.

## **3. A Felhasználók személyes adatainak kezelése**

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: NAIH) a DÉMÁSZ Zrt. tevékenységének ellátása céljából végzett adatkezelését NAIH-90426/2015. adatkezelési nyilvántartási számon nyilvántartásba vette. A DÉMÁSZ Zrt. a Felhasználók részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése valamint a hálózathasználati, illetve a hálózati csatlakozási szerződések figyelemmel kísérése céljából a szerződésekben meghatározott adatokon túl, a következő adatokat kezeli:

- a Felhasználó azonosítója;
- vételezés és/vagy a betáplálás időpontja, tartama;
- vételezés és/vagy a betáplálás mennyisége;
- a szerződésből eredő díjfizetéssel és a díjtartozással összefüggő adatok;
- a Felhasználó által más engedélyestől történt vagy történő villamos energia vételezés és elszámolás adatai;
- a villamosenergia-vásárlási szerződés, hálózathasználati, illetve a hálózati csatlakozási szerződés felmondásának eseményei;
- minden egyéb olyan adat, amelyet a villamosenergia-vásárlási szerződés, hálózathasználati, illetve a hálózati csatlakozási szerződés tartalmaz, illetve amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges;
- védendő fogyasztókkal kapcsolatos adat.

## **4. Adatfeldolgozás, adattovábbítás**

A rendszerhasználó személyes adatai közül az adatkezelés céljához szükséges adatok átadhatók, illetve hozzáférhetővé tehetők (adattovábbítás):

- DÉMÁSZ Zrt. megbízása alapján, a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, számlabemutatást, 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;
- a számlázási és elszámolási jogviták rendezésére a DÉMÁSZ Zrt. megbízása alapján jogi képviselő, valamint jogszabály alapján jogosult szervek részére;
- a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonsági bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, az ügyészségnek;
- a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a bírósági végrehajtónak
- közvélemény (rendszerhasználói elégedettség) kutatás céljából közvélemény kutató cégeknek;
- más engedélyesek részére az Üzletszabályzatban foglaltak szerint a működési engedélyükben foglalt tevékenységük ellátása érdekében, az ahhoz szükséges terjedelemben.

A jelen pont alapján átadott adatokkal kapcsolatban az adatokat átvevőkre a DÉMÁSZ Zrt.-vel azonos titoktartási kötelezettség vonatkozik.

A személyes adatok kezelésének főbb esetei:

- a) számlakészítés;
- b) Felhasználó felszólítása számlatartozásának rendezésére;
- c) Felhasználó értesítése;
- d) fogyasztói elégedettség vizsgálata, közvélemény kutatás;
- e) számlabehajtással kapcsolatos tevékenységek;
- f) nemzetbiztonsági, honvédelmi, közbiztonsági, egyéb bírósági és nyomozó szervek megkeresése;
- g) minden olyan egyéb eset, mely a 2. pontban rögzített célokkal összhangban van.

## 5. Az adatok kezelésének határideje

A felhasználóhoz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, a DÉMÁSZ Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: szerződések, azok módosításai, az azokon alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai. DÉMÁSZ Zrt. a telefonon érkezett ügyfélmegkereséseket rögzíti, és egy évig visszakereshetően tárolja.

## 6. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

- A DÉMÁSZ Zrt. a villamosenergia-értékesítéssel kapcsolatban a tudomására jutott információkat és adatokat a hatályos jogszabályok előírásainak megfelelően bizalmasan kezeli. Az adatokat – a 4. pontban foglaltak kivételével – harmadik személyeknek nem továbbítja, és nem teszi hozzáférhetővé mindaddig, amíg a Felhasználó a szerződésben foglalt kötelezettségeit maradéktalanul teljesíti. A Felhasználó a villamosenergia-vásárlási szerződés aláírásával feltétel nélkül hozzájárul ahhoz, hogy amennyiben kötelezettségeinek nem tesz eleget, a DÉMÁSZ Zrt. a szükséges felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.
- A DÉMÁSZ Zrt. mindent megtesz az általa kezelt felhasználói személyes adatoknak a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás, törlés, sérülés, megsemmisülés ellen, illetve egyén adatainak a törlés, illetőleg sérülés, megsemmisülés elleni védelméért. E tevékenysége körében a DÉMÁSZ Zrt. többek között gondoskodik az adatok:

- Tükrözéséről: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban – szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy tőle fizikailag különböző adathordozón.
- Archiválásáról: A személyes adatokat tartalmazó adatbázisok passzív hányadát – a további kezelést már nem igénylő, változatlanul maradó adatokat – el kell választani az aktív résztől, majd a passzívált adatokat időtálló adathordozón kell rögzíteni.
- Tűzvédelmi megóvásáról: Az adatokat és adatbázisokat tűzvédelmi és vagyonvédelmi berendezésekkel ellátott helyiségben kell elhelyezni.
- Vírusvédelméről: A személyes adatokat kezelő ügyintézők, alkalmazottak asztali számítógépein gondoskodni kell a vírusmentesítésről.
- Hozzáférés-védelméről: Az adatokhoz csak érvényes, személyre szóló jogosultsággal lehet hozzáférni.
- Hálózati védelméről: A mindenkor rendelkezésre álló számítástechnikai eszközök felhasználásával meg kell akadályozni, hogy adatokat tároló, hálózaton keresztül elérhető szerverekhez illetéktelen személy hozzáférjen.
- DÉMÁSZ Zrt. adatkezelő köteles a VET 151. § (4) bekezdés a)-c), valamint e) pontja esetén az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

A DÉMÁSZ Zrt. adatbiztonságra vonatkozó részletes eljárásait a belső adatkezelési szabályzat tartalmazza.

## 7. A Felhasználó adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai

7.1.1 Az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény 14. §-a alapján a Felhasználó kérelmezheti:

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről;
- b) személyes adatainak helyesbítését;
- c) személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését vagy zárolását.

7.1.2 Az adatkezelő köteles a tájékoztatási kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül írásban, közérthető formában megadni a kért tájékoztatást (Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény 15. §).

7.1.3 A tájékoztatás ingyenes, ha a Felhasználó a folyó évben azonos területre vonatkozó tájékoztatási kérelmet a DÉMÁSZ Zrt.-hez még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

7.1.4 Felhasználó kérésére, a Felhasználó számára biztosítja a Felhasználó saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét.

## 8. A belső adatvédelmi felelős

A DÉMÁSZ Zrt. adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét az adatkezelési szabályzat rögzíti. Ezen információkat a Felhasználó az ügyfélszolgálaton megismerheti.

## 9. A Felhasználó jogorvoslati lehetősége

A Felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a 8. pontban meghatározott belső adatvédelmi felelőstől tájékoztatást kérhet személyes adatainak kezeléséről, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését. Amennyiben ezt a tájékoztatást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a Felhasználó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti.

A Felhasználó jogainak megsértése esetén az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

Az adatkezelő a Felhasználó adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.