

# **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

Azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 1.]

- Adatkezelés

Az NKM Áramszolgáltató 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 a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás, vagy megváltoztatás, felhasználás, lekérdezés, betekintés, közlés, továbbítás, terjesztés, vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel, összehangolás, vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 2.]

- 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, közhatalmi szerv, ügynökség, vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adakezelés céljait és eszközeit az uniós, vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 7.]

- Adatfeldolgozó

Az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség, vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]

- 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.

- Adatvédelmi incidens

Biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 8.]

- Ánevesítés

A személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 5.]

- Általános Adatkezelési Tájékoztató

A villamosenergia-kereskedelmi szerződés teljesítésével kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, az NKM Áramszolgáltató Zrt. honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban önállóan is elérhető tájékoztató.

- Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR)

A természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló, 2016. április 27-i, 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendelet.

- Érintett hozzájárulása

Az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősített félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez. [Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11.]

- Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztató

A telefonos hangfelvétellel kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó, az NKM Áramszolgáltató Zrt. honlapján és az ügyfélszolgálati irodáiban elérhető tájékoztató.

- NAIH

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

## 2. Az adatvédelem alapelvei, célja

Az adatvédelem körében az NKM Áramszolgáltató Zrt., mint adatkezelő feladata meghatározni az általa kezelt személyekre (Felhasználókra, Fizetőkre) vonatkozó személyes adatok körét, az adatkezelés módját, valamint biztosítani az adatvédelem Alaptörvényben, Általános Adatvédelmi Rendeletben és Infotv.-ben lefektetett elveinek, az adatbiztonság követelményeinek érvényesülését, továbbá megakadályozni a személyes adatokhoz való jogosulatlan hozzáférést, a személyes adatok jogosulatlan megváltoztatását, felhasználást, vagy nyilvánosságra hozatalát, valamint biztosítani a törlés, a sérülés és megsemmisülés elleni védelmet.

### A személyes adatok kezelésére vonatkozó alapelvek (Általános Adatvédelmi Rendelet 5. cikk)

A személyes adatok:

- kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni („jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság”);
- gyűjtése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon („célhoz kötöttség”);
- az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak kell, legyenek, és a szükségesre kell korlátozódniuk („adattakarékosság”);
- pontosak és szükség esetén naprakészek kell, legyenek; minden észszerű intézkedést meg kell tenni annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatok haladéktalanul törlésre vagy helyesbítésre kerüljenek („pontosság”);
- tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé („korlátozott tárolhatóság”);
- kezelését oly módon kell végezni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve („integritás és bizalmas jelleg”).

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. felelős a fentieknek való megfelelésért, továbbá képesnek kell lennie e megfelelés igazolására („elszámoltathatóság”).

A Felhasználó személyes adatai kezelésének alapvető céljai:

- a Felhasználó (Fizető) részére a villamosenergiakereskedelmi szerződés elérhetővé tétele,
- a Felhasználó (Fizető) által átvett, illetve igénybe vett termékek, szolgáltatások ellenértékének kiszámlázása,
- a kiszámlázott, de be nem fizetett ellenérték beszedése, behajtása,
- a kiszámlázott és befizetett díjak, a díjszámítás helyességének ellenőrzése
- a szolgáltatás minőség javítása, a fogyasztói élményt fejlesztő tevékenységek elvégzése és további intézkedések megtétele.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. mint adatkezelő a Vet. 151. §-a alapján villamosenergia-kereskedelmi tevékenységének a végzése, továbbá a villamosenergia-kereskedelmi szerződés megkötése, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, a szerződésben meghatározott díjak számlázása, a szerződésből eredő egyéb követelések

érvényesítése, valamint a Kereskedelmi Szabályzatban foglalt együttműködési, adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése céljából kezelheti a felhasználó és a fizető azonosításához szükséges és elégséges – a Vet. szerint a villamosenergia-kereskedelmiszerződés tartalmát képező – személyes adatokat, valamint a védelemre jogosító ellátásban részesülő, felhasználó háztartásában élő személy azonosításához szükséges és elégséges személyes adatokat.

### 3. Adatkezelés jogalapja, kezelt adatok köre

A személyes adatok kezelése akkor jogszerű, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

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

Ha az érintett cselekvőképtelensége folytán vagy más elháríthatatlan okból nem képes hozzájárulását megadni, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély (pl. rendkívüli hideg időjárás) elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetők (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés d) pont, Infotv. 6. § (2) bekezdés).

A Felhasználó és a Fizető azonosításához szükséges adatok:

a) természetes személy felhasználó, fizető esetén

- neve,
- születési neve,
- lakcíme,
- születésének helye és ideje,
- anyja neve, valamint
- egyéni vállalkozó (e.v.) esetén adószáma, nyilvántartási száma és – amennyiben ilyenrel rendelkezik – az egyéni vállalkozói igazolvány száma

b) nem természetes személy felhasználó, fizető esetén

- megnevezése,
- székhelye,
- adószáma,
- nyilvántartási száma (pl. cégjegyzékszám).

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felhasználói részére történő számlázás és a kapcsolódó díjak beszedése, a villamosenergia-kereskedelmi szerződések teljesítésének figyelemmel kísérése, valamint az elosztóhálózat-használati szerződések megbízottként történő kezelése céljából a

villamosenergia-kereskedelmi és az elosztóhálózat-használati szerződésben meghatározott adatokon túl a következő adatokat kezeli:

- a) a felhasználó, fizető azonosítója, szerződéses folyószámla azonosítója,
- b) felhasználási hely azonosítója,
- c) villamosenergiavételezés időpontja, tartama, mennyisége,
- d) díjfizetéssel és díjtartozással összefüggő adatok,
- e) az elosztóhálózat-használati és a villamosenergia-kereskedelmi szerződés megkötésének és felmondásának eseményei,
- f) védendő fogyasztók esetében az egy felhasználási helyen való igénybevételének ellenőrzése céljából, a védendő fogyasztót megillető kedvezmények vagy különleges bánásmódnak a biztosítása érdekében kezelt adatok
- g) minden egyéb olyan adat, amely a szerződéses jogviszony időtartama alatt a szerződésben foglaltak teljesítése érdekében szükséges.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. jogosult továbbá a villamosenergia-kereskedelmi szerződés hatálya alatt jogszerűen tudomására jutott adatokat, elérhetőségeket kezelni.

A Felhasználó, illetve a Fizető a villamosenergia-kereskedelmi szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a villamosenergia-kereskedelmi szerződésben általa önkéntesen megadott, továbbá a szerződés teljesítésével összefüggésben szükségszerűen az NKM Áramszolgáltató Zrt. tudomására jutó személyes adatait az NKM Áramszolgáltató Zrt. rögzítse, azokat számítástechnikai eszközökkel automatizáltan feldolgozza és elemezze.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a személyes adatot kezelheti akkor is, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése

- a) az NKM Áramszolgáltató Zrt.-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy
- b) az NKM Áramszolgáltató Zrt. vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.

Ha a személyes adat felvételére a felhasználó, illetve a fizető hozzájárulásával került sor, az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában

- a) rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy
- b) az NKM Áramszolgáltató Zrt. vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll

további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a kezelt személyes adatokat haladéktalanul törli, ha

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

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

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. törlés helyett zárolja a személyes adatot, ha a felhasználó illetve a fizető ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené a felhasználó, illetve a fizető jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a helyesbítésről, a megjelölésről, a zárolásról és a törlésről a felhasználót, illetve a fizetőt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel a felhasználó, illetve a fizető jogos érdekét nem sérti.

#### 4. Adatvédelemre vonatkozó biztosítékok

A NAIH az NKM Áramszolgáltató Zrt. villamosenergia-kereskedelmi engedélyesi tevékenységének ellátása céljából végzett adatkezelését NAIH-90426/2015. adatkezelési nyilvántartási számon nyilvántartásba vette.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. villamosenergia-kereskedelmi szolgáltatás biztosításával összefüggésben az általa kezelt személyes adatok védelemre vonatkozó biztosítékokat az alábbiakban határozza meg, figyelemmel az Általános Adatvédelmi Rendeletben és az Infotv.-ben foglaltakra.

Az adatkezelés, az adatfeldolgozás, az adattovábbítás, valamint az adatbiztonság Üzletszabályzatban nem szabályozott, további részletes szabályairól, eljárásrendjéről az NKM Áramszolgáltató Zrt. Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzata rendelkezik, amely elérhető az NKM Áramszolgáltató Zrt. honlapján ([www.nemzetikozmuvek.hu](http://www.nemzetikozmuvek.hu)) és ügyfélszolgálati irodáiban.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a villamosenergia-kereskedelmiszolgáltatás biztosításával, valamint a telefonos hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Európai Parlament és Tanács 2016/679 rendelet (Általános Adatvédelmi Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) szerinti, átlátható, előzetes tájékoztatási kötelezettségének az Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat mellékletét képező, és az NKM Áramszolgáltató Zrt. honlapján és ügyfélszolgálati irodáiban is elérhető Általános Adatkezelési Tájékoztatóban, valamint a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban tesz eleget.

#### 5. Adatfeldolgozás, adattovábbítás

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a Vet. 151. § (1)-(1c) bekezdésben meghatározott adatok közül az adatkezelés céljához szükséges adatokat – az a)-c) és f) pontok esetében az érintett egyidejű értesítése mellett – a Vet., vagy a Ptk. felhatalmazása alapján átadhatja:

- a) NKM Áramszolgáltató Zrt. megbízása alapján, a szerződés megkötését, a leolvasást, a számlázást, a kézbesítést, a díjfizetések és követelések kezelését, a felhasználási helyek kikapcsolását, vagy az ügyfélszolgálati tevékenységet végző természetes személynek és gazdálkodó szervezetnek;
- b) követelés engedményezése esetén az engedményesnek;
- c) a számlázási jogviták rendezésére jogszabály, vagy a szerződő felek megállapodása alapján jogosult szervezetek részére;
- d) a nemzetbiztonság, a honvédelem és a közbiztonság védelme, közbiztonság bűncselekmények üldözése céljából az arra hatáskörrel rendelkező nemzetbiztonsági szerveknek, nyomozó hatóságoknak, ügyészeknek, valamint a bíróságnak;



- e) a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalnak;
- f) a bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény előírásai szerint a végrehajtónak
- g) a fogyasztóvédelmi hatóságnak.;

Az átadott adatokkal kapcsolatban az adat a)-c) és f) pontban meghatározott átvevőjét az NKM Áramszolgáltató Zrt.-vel azonos titoktartási kötelezettség terheli.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. az adattovábbítás jogszerűségének ellenőrzése, valamint a felhasználó, illetve a fizető tájékoztatása céljából adattovábbítási nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az általa kezelt személyes adatok továbbításának időpontját, az adattovábbítás jogalapját és címzettjét, a továbbított személyes adatok körének meghatározását, valamint az adatkezelést előíró jogszabályban meghatározott egyéb adatokat.

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.

## 6. Az adatok kezelésének határideje

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a dokumentumok és/vagy e dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát a hatályos jogszabályok előírásai szerint tárolja.

A felhasználóhoz, illetve a fizetőhöz kapcsolódó valamennyi olyan dokumentumot és/vagy ezen dokumentumok számítástechnikai rendszerben rögzített adattartalmát, melyek gazdasági esemény megtörténtét dokumentálják, s így számviteli bizonylatnak minősülnek, az NKM Áramszolgáltató Zrt. a hatályos adó- és számviteli szabályokban meghatározott megőrzési időig tárolja. Ilyen dokumentumnak minősülnek különösen: 1) a szerződések és azok módosításai, (2) a szerződéseken alapuló számlák, befizetési bizonylatok, ellenőrzések, beavatkozások bizonylatai, dokumentumai.

A telefonon érkezett ügyfélmegkeresések rögzítésre és – a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi törvény) előírására figyelemmel – öt évig visszakereshetően megőrzésre kerülnek.

A villamosenergia-kereskedelmi szolgáltatás biztosításával összefüggő egyes adatkezelési határidőket egyebekben az Általános Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

## 7. Adatbiztonságra vonatkozó rendelkezések

- Az NKM Áramszolgáltató 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 NKM Áramszolgáltató Zrt. a szükséges felhasználói adatokat a szintén titoktartásra kötelezett harmadik személy részére felhasználói azonosítás és/vagy követelés érvényesítés céljából kiadja.
- Az NKM Áramszolgáltató Zrt. gondoskodik az adatok biztonságáról, a tudomány és technológia állása és a megvalósítás költségei, továbbá az adatkezelés jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett, változó valószínűségű és súlyosságú kockázat figyelembevételével, megteszi továbbá azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, továbbá megakadályozza azok

megsemmisülését, jogosulatlan felhasználását és jogosulatlan megváltoztatását. Az NKM Áramszolgáltató Zrt. felhív továbbá minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat továbbítja vagy átadja, hogy az adatbiztonság követelményének tegyenek eleget.

- Az NKM Áramszolgáltató Zrt. gondoskodik arról, hogy a kezelt adatokhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá, ne hozhassa nyilvánosságra, ne továbbíthassa, valamint azokat ne módosíthassa, törölhesse. A kezelt adatokat kizárólag az NKM Áramszolgáltató Zrt., valamint alkalmazottai, illetve az általa igénybe vett adatfeldolgozó(k) ismerhetik meg, azokat az NKM Áramszolgáltató Zrt. harmadik, az adat megismerésére jogosultsággal nem rendelkező személynek nem adja át. E tevékenysége körében az NKM Áramszolgáltató Zrt. többek között gondoskodik az adatok:
  - Tükrözéséről: A hálózati kiszolgáló gép (a továbbiakban – szerver) a személyes adatok elvesztésének elkerülésére folyamatos tükrözéssel biztosítható egy töle 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.
  - Az NKM Áramszolgáltató Zrt. adatkezelő köteles a VET 151. § (4) bekezdés a)-c), valamint e) pontja esetén az adatátadással egyidejűleg az érintettet értesíteni.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. adatbiztonságra vonatkozó részletes eljárásait a belső adatkezelési szabályzat tartalmazza.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja, ideértve, többek között, adott esetben:

- a személyes adatok álnevesítését és titkosítását,
- a személyes adatok kezelésére használt rendszerek és szolgáltatások folyamatos bizalmas jellegének biztosítását, integritását, rendelkezésre állását és ellenálló képességét,
- fizikai vagy műszaki incidens esetén az arra való képességet, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférést és az adatok rendelkezésre állását kellő időben vissza lehessen állítani;
- az adatkezelés biztonságának garantálására hozott technikai és szervezési intézkedések hatékonyságának rendszeres tesztelésére, felmérésére és értékelésére szolgáló eljárást.

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

## 8. Telefonos ügyintézés adatvédelmi biztosítéka

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően az érdemi ügyintézéshez kapcsolódó hívásokról (nyilvánosan meghirdetett ügyfélszolgálati telefonszámokra érkező, valamint az ezekről indított kimenő hívások) hangfelvételt készít az ügyfélszolgálati tevékenység minőségének ellenőrzése, továbbá az ügyfél és az NKM

Áramszolgáltató Zrt. közötti vita, jogvita eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása céljából. A hangfelvétel öt évig megőrzésre kerül.

A telefonos ügyintézés megkezdésekor az ügyfél tájékoztatást kap arról, hogy az NKM Áramszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálatát hívta, és az ügyintézővel folytatott beszélgetés rögzítésre kerül. Ha a hívó vagy a hívott ügyfél a hangrögzítés ellen tiltakozik, az adott ügyet kizárólag személyesen vagy írásban intézheti.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a rögzített hanganyagot a hívó, illetve a hívott ügyfél kérésére - jogosultsága ellenőrzését követően - a jogszabály által előírt tárolási időn belül a visszahallgatás lehetőségének biztosításával a 10.1. pontban („Panaszügyek és felhasználói beadványok kezelése”) foglaltak szerint rendelkezésre bocsátja. A rögzített beszélgetés egyedi azonosítását szolgáló hívásazonosító az ügyintézés kezdetekor bemondásra kerül.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a telefonos hangfelvétellel összefüggésben az általa kezelt személyes adatokkal kapcsolatos, az Általános Adatvédelmi Rendelet és az Infotv. szerinti, átlátható, előzetes, a NAIH ajánlásának megfelelő tájékoztatási kötelezettségének a Hangfelvétel Rögzítésére Vonatkozó Adatvédelmi Tájékoztatóban tesz eleget.

## **9. A Felhasználó (Fizető) adatkezelésre és adatbiztonságra vonatkozó jogosultságai**

A Felhasználó, illetve a Fizető az NKM Áramszolgáltató Zrt. belső adatvédelmi felelősénél kérelmezheti:

- a) tájékoztatását személyes adatai kezeléséről;
- b) személyes adatainak helyesbítését, illetve

### **9.1. személyes adatainak – a kötelező adatkezelés kivételével – törlését („elfeledtetéshez való jog”), vagy zárolását („adatkezelés korlátozásához való jog”).Tájékoztatás személyes adat kezeléséről**

A Felhasználó, illetve a Fizető kérelmére az NKM Áramszolgáltató Zrt. tájékoztatást ad a felhasználó, illetve a fizető általa kezelt, illetve az általa megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – a felhasználó, illetve a fizető személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a tájékoztatást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 30 napon belül, közérthető formában a Felhasználó, illetve a Fizető erre irányuló kérelmére írásban adja meg.

A tájékoztatás térítésmentes, ha a Felhasználó, illetve a Fizető a tárgyévben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az NKM Áramszolgáltató Zrt.-hez még nem nyújtott be, egyéb esetekben a tájékoztatás költségköteles. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

A Felhasználó, illetve a Fizető tájékoztatását az NKM Áramszolgáltató kizárólag az Infotv.-ben meghatározott esetekben tagadhatja meg. A tájékoztatás megtagadása esetén az NKM Áramszolgáltató Zrt. írásban közli a felhasználóval, illetve a fizetővel, hogy a felvilágosítás megtagadására az Infotv. mely rendelkezése alapján került sor. A felvilágosítás megtagadása esetén az NKM Áramszolgáltató Zrt. tájékoztatja a felhasználót, illetve a fizetőt a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

A Felhasználó, illetve a Fizető kérésére, a saját személyes, illetőleg számlázási adatai vonatkozásában a betekintés lehetőségét az NKM Áramszolgáltató Zrt. biztosítja.

## 9.2. Személyes adat helyesbítése, zárolása, vagy törlése iránti kérelem

Ha az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felhasználó, illetve a fizető helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül, írásban vagy a felhasználó, illetve a fizető hozzájárulása esetén elektronikus úton közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén az NKM Áramszolgáltató Zrt. tájékoztatja a felhasználót, illetve a fizetőt a bírósági jogorvoslat, továbbá a NAIH-hoz fordulás lehetőségéről.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat az NKM Áramszolgáltató Zrt. rendelkezésére áll, a személyes adatot az NKM Áramszolgáltató Zrt. helyesbíti.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha a felhasználó, illetve a fizető vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

## 9.3. Tiltakozás személyes adat kezelése ellen

A felhasználó, illetve a fizető tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen

- a) ha a személyes adatok kezelése vagy továbbítása kizárólag az NKM Áramszolgáltató Zrt.-re vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez vagy az NKM Áramszolgáltató Zrt., az adatátvevő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve a kötelező adatkezelés esetét;
- b) ha a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik; vagy
- c) törvényben meghatározott egyéb esetben.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 napon belül megvizsgálja, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a felhasználót, illetve a fizetőt írásban tájékoztatja. Ha az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felhasználó, illetve a fizető tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással felhasználó, illetve a fizető személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Ha a felhasználó, illetve a fizető az NKM Áramszolgáltató Zrt. döntésével nem ért egyet, illetve ha az NKM Áramszolgáltató Zrt. a 15 napos határidőt elmulasztja, a felhasználó, illetve a fizető – a döntés közzétételétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felhasználó, illetve a fizető adatát nem törölheti, ha az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat nem továbbítható az adatátvevő részére, ha az NKM Áramszolgáltató Zrt. egyetértett a tiltakozással vagy bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.

#### 9.4. Felhasználó (Fizető) előzetes tájékoztatása

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felhasználót, illetve a fizető az adatkezelés megkezdése előtt egyértelműen és részletesen tájékoztatja az adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyről, az adatkezelés időtartamáról, arról, ha a felhasználó, illetve a fizető személyes adatait az NKM Áramszolgáltató Zrt. az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján kezeli, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat. A tájékoztatás kiterjed a felhasználó, illetve a fizető adatkezeléssel kapcsolatos jogaira és jogorvoslati lehetőségeire is.

Ha a felhasználók, illetve a fizetők személyes tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, az NKM Áramszolgáltató Zrt. tájékoztatási kötelezettségének az alábbi információk nyilvánosságra hozatalával is eleget tehet:

- a) az adatgyűjtés ténye,
- b) az érintett felhasználók, illetve fizetők köre,
- c) az adatgyűjtés célja,
- d) az adatkezelés időtartama,
- e) az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye,
- f) az érintett felhasználók, illetve a fizetők adatkezeléssel kapcsolatos jogainak és jogorvoslati lehetőségeinek ismertetése, és
- g) ha az adatkezelés adatvédelmi nyilvántartásba vételének van helye, az adatkezelés nyilvántartási száma, kivéve az Infotv. 68. § (2) bekezdése szerinti esetet.

#### 10. A belső adatvédelmi felelős

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. belső adatvédelmi felelősének nevét, beosztását, elérhetőségét az NKM Áramszolgáltató Zrt. honlapján közzétett Általános Adatkezelési Tájékoztató rögzíti. Ezen információk az ügyfélszolgálati irodákban is megismerhetők.

#### 11. 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, illetve a Fizető jogainak megsértése esetén az NKM Áramszolgáltató Zrt.-vel, mint adatkezelővel szemben a NAIH-hoz, vagy bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – a felhasználó, illetve a fizető választása szerint – a felhasználó, illetve a fizető lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Azt, hogy az adatkezelés a jogszabályban foglaltaknak megfelel, az NKM Áramszolgáltató Zrt. köteles bizonyítani.

Ha a bíróság a kérelemnek helyt ad, az NKM Áramszolgáltató Zrt.-t a tájékoztatás megadására, az adat helyesbítésére, zárolására, törlésére, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés megsemmisítésére, a felhasználó, illetve a fizető tiltakozási jogának figyelembevételére kötelezi.

#### 12. Kártérítés, sérelemdíj

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. a Felhasználó, illetve a Fizető adatainak jogellenes kezelésével, az Általános Adatvédelmi Rendeletben foglalt előírások megsértésével, vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt köteles megtéríteni.

Ha az NKM Áramszolgáltató Zrt. a felhasználó, illetve a fizető adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével a felhasználó, illetve a fizető személyiségi jogát megsérti, a felhasználó az NKM Áramszolgáltató Zrt.-től sérelemdíjat követelhet.

A felhasználóval, illetve a fizetővel szemben az NKM Áramszolgáltató Zrt. felel az adatfeldolgozó által okozott kárért, és az NKM Áramszolgáltató Zrt. köteles megfizetni a felhasználónak, illetve a fizetőnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az NKM Áramszolgáltató Zrt. mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető a sérelemdíj annyiban, ha a kár a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem a felhasználó, illetve a fizető szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

### 13. Üzleti titok védelme

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. nem természetes személy felhasználóinak a fogyasztói státuszát (villamosenergia-kereskedelmi szerződés megkötésnek és fennállásának ténye, villamosenergia-kereskedelmi szerződés jogszabályokban vagy egyéb nyilvános módon nem hozzáférhető tartalmi elemei) üzleti titokként kezeli.

A másik fél előzetes írásbeli hozzájárulás nélkül üzleti titkot egyik fél sem adhat ki harmadik személy(ek) részére, nem tehet hozzáférhetővé. E rendelkezés nem vonatkozik az NKM Áramszolgáltató Zrt. részére szerződés alapján jogi, pénzügyi-számviteli, biztosítási, illetve pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatást nyújtó harmadik fél részére adandó valamennyi információkra. Jelen korlátozás – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – nem vonatkozik továbbá olyan harmadik feleknek átadásra kerülő információkra, amely az NKM Áramszolgáltató Zrt. kapcsolt vállalkozásának vagy tulajdonosi jog gyakorlójának minősül.

A titoktartási kötelezettség az alábbi információkra nem terjed ki:

- a) amelyek a nyilvánosság számára rendelkezésre állnak, vagy amelyek a jövőben az információt kapó fél hibáján kívül válnak nyilvánossá,
- b) amelyek bizonyíthatóan már az ajánlatadást megelőzően is ismertek voltak az információt kapó fél számára,
- c) amelyek olyan harmadik fél által jutottak az információt kapó fél tudomására, akit/amelyet nem köt titoktartási megállapodás azon féllel szemben, akire/amelyre az információ vonatkozik,
- d) amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását jogszabály teszi kötelezővé, vagy amelynek nyilvánosságra hozatalát vagy kiadását hatályos jogszabály alapján az arra jogosult szerv (bíró, bíróság, hatóság) elrendeli, a jogszabályban, szabályzatban, döntésben előírt mérték és kör tekintetében.