



SZÁKOM NONPROFIT KFT.

2440 Százhalombatta, Hága László u. 2. (Cégjegyzékszám: 13-09-083194)

Telefon: (06-23) 354-000 Telefax: (+36-23) 358-644 E-mail: szakom@szakom.hu

Adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére a szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben kezelt személyes adatokra vonatkozóan

Tájékoztatjuk, hogy a szolgáltatási tevékenység ellátásával összefüggésben személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük:

Az adatkezelések szabályai

Mivel az információs önrendelkezés minden természetes személy Alaptörvényben rögzített alapjoga, így a Társaság eljárásai során csak és kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezései alapján végez adatkezelést.

Személyes adat kezelésére csak jog gyakorlása vagy kötelezettség teljesítése érdekében van lehetőség. A Társaság által kezelt személyes adatok magáncélra való felhasználása tilos. Az adatkezelésnek mindenkor meg kell felelnie a célhoz kötöttség alapelveinek.

A Társaság személyes adatot csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel, a cél eléréséhez szükséges minimális mértékben és ideig. Az adatkezelés minden szakaszában meg kell felelnie a célnak – és amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok kezelése egyébként jogellenes, az adatok törlésre kerülnek. A törlésről a Társaságnak az adatot ténylegesen kezelő munkavállalója gondoskodik. A törlést a munkavállaló felett munkáltatói jogköröket ténylegesen gyakorló személy és az adatvédelmi tisztviselő ellenőrizheti.

A Társaság személyes adatot csak az érintett előzetes – különleges személyes adat esetén írásbeli – hozzájárulása vagy törvény, illetve törvényi felhatalmazás alapján kezel.

A Társaság az adat felvétele előtt minden esetben közli az érintettel az adatkezelés célját, valamint az adatkezelés jogalapját.

Szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos adatkezelés

Távhőszolgáltatás

A lakossági közszolgáltatás ellátása során természetes személyek ügyfeladatait veszi fel a Társaság.

A Társaság elektronikus ügyfeladatbázist üzemeltet. A lakossági felhasználókkal minden esetben írásos közszolgáltatási szerződést köt a Társaság.

A szolgáltatást igénybe vevőkön kívül sor kerülhet bérlő vagy hozzátartozó adatainak felvételére is.

A számlázási tevékenység

Az ügyfelek részére a papíralapú számlát a Társaság maga állítja ki, nem vesz igénybe külső szolgáltatót. Az e-számla kiállítása esetén adatfeldolgozót vesz igénybe a Társaság.

A mérőórák (hőmennyiség mérők) leolvasását a Társaság saját alkalmazottai végzik.

adatkezelés célja: a Társaság közüzemi szerződésen alapuló kötelezettségeinek teljesítése, távhőszolgáltatás ellátása a szolgáltatási területen

kezelt adatok köre: név, születési hely, idő, lakcím, egyéb szervezetek vonatkozásában név, székhely, képviselő neve, felhasználási hely, fogyasztásra, számlázásra és díjfizetésre vonatkozó adatok, bérlő/bérlők hozzátartozóinak neve és címe

adatkezelés jogalapja: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45. § (1)

adattárolás határideje: számviteli szabályok szerint a szolgáltatási tevékenység megszűnését követő 8 év

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

24 órás diszpécserrel rendelkezik a Társaság, ide érkeznek be a hibabejelentések, amelyeket diszpécsernaplóban rögzítenek.

adatkezelés célja: a beérkező hibabejelentések rögzítése

kezelt adatok köre: bejelentő neve, címe, telefonszáma

adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás, a fogyasztóvédelmi törvény 17/A-C. §

adattárolás határideje: az adatfelvételtől számított 5 év

adattárolás módja: papíralapon

Hulladékgyűjtés

Százhalombatta város közigazgatási területén (28,06 km²) a Társaság látja el a hulladékgyűjtési feladatokat.

A lakossági kommunális hulladékot nem közszolgáltatási szerződés alapján végzik, jelenleg alvállalkozásban látják el a feladatokat.

A lakosok a számlázási osztályon kötik meg a szerződést a szolgáltatóval, majd az ügyfélszolgálat továbbítja az adatokat házon belül a köztisztasági szolgáltatás ellátásáért felelős részleg részére, valamint az adatok továbbításra kerülnek az NHKV Zrt-nek is, amely szervezet a számlát készíti az ügyfelek részére.

A Társaság hulladékudvar is üzemeltet, amelynek címe: 2440 Százhalombatta, HRSZ 096.

Hulladékudvarban történő hulladéklerakás kizárólag százhalombattai lakosok számára lehetséges. A lakos személyi igazolvány és lakcímkártya felmutatásával igazolja magát. Az okmányokról adatrögzítés nem történik, mindössze azonosítási célból kéri el.

A fent nevezett szolgáltatásokon felül konténer rendelésre is van lehetőség, amely során a megrendelő neve és címe kerül rögzítésre.

adatkezelés célja: hulladékgyűjtéssel kapcsolatos közszolgáltatás ellátása

kezelt adatok köre: név, cím, kuka mérete, ürítés gyakorisága

adatkezelés jogalapja: 2012. évi CLXXXV. törvény 38. § (2)

adattárolás határideje: az adatfelvételtől számított 8 év

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

Piacüzemeltetés

A piacon kereskedelmi tevékenységet végzőkről nyilvántartást vezet a Társaság.

Külön nyilvántartó szoftvert nem üzemeltetnek, excel táblában rögzítik az adatokat.

adatkezelés célja: a piacok árusítási helyeinek bérbeadása a bérlők/árusítók részére, a megjelent árusok Korm. rendelet szerinti nyilvántartása

kezelt adatok köre: név, cím, székhely, cégjegyzékszám, elektronikus levelezési cím, telefonszám, egyéni vállalkozás esetén nyilvántartási szám, őstermelői igazolványszám, kistermelői regisztrációs szám

adatkezelés jogalapja: a vásárokról, piacokról és a bevásárlóközpontokról szóló 55/2009 (III.13) Kormányrendelet

„SZÁKOM” Nonprofit Kft. adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

adattárolás határideje: az adatfelvételtől számított 60 nap

adattárolás módja: elektronikusan

Köztemető-üzemeltetés

A városi köztemető címe: 2440 Százhalombatta, Szabadság út (183/1 hrsz.).

A temetőben Gondnoki Iroda működik nyitvatartási időben.

Kegyeleti szolgáltatást a Társaság, mint üzemeltető nem végez.

A temetésekkel kapcsolatos ügyintézészt pályázat útján kiválasztott vállalkozó végzi, amely szolgáltatóval 3 évre szerződést kötnek.

A temetés megrendeléséhez szükséges okmány: halotti anyakönyvi kivonat.

A szolgáltató 1999. évi XLIII. törvény 16. § f) pontja szerint nyilvántartó könyvet vezet.

Az adatok rögzítésre kerülnek egy elektronikus nyilvántartó szoftverbe is.

adatkezelés célja: a köztemető-üzemeltetése, kegyeleti szolgáltatás elvégzése

kezelt adatok köre: folyószám, a temetés (urnahelyezés vagy a hamvak szétszórásának) napja, elhunyt természetes személyazonosító adatai (neve, anyja neve, születési dátuma, személyi igazolvány száma, legutolsó lakhelye), az elhalálozás időpontja, a sírhelytábla, a sírhelysor, temetési hely száma, az eltemetett, illetve a temetési hely felett rendelkezni jogosult személy neve, lakcíme és a síremlékre vonatkozó bejegyzések.

adatkezelés jogalapja: a temetőkről és a temetkezésről szóló 1999. évi XLIII. törvény, a köztemető és a temetkezések rendjéről, a köztemető üzemeltetéséről szóló 28/2008. (X. 8.) Ör. sz. rendelet

adattárolás határideje: az adatkezelési cél megvalósulásáig

adattárolás módja: papíralapon és elektronikusan

Ingatlanközvetítés

Az önkormányzati bérlakásokkal kapcsolatos igényeket az Önkormányzat bírálja el. A bírálatot követően a nyertes pályázóval szerződést köt az Önkormányzat. A szerződést ezt követően kapja meg a Társaság.

A szerződések tárolása papíralapon történik.

A szerződéses adatokból a Társaság elektronikusan egy excel táblázatban rögzíti az ügyfél nevét, ingatlan címét, a bérlő telefonszámát, a bérleti díj összegét, a közös költség összegét és a bérleti szerződés időtartamát.

Amennyiben a bérlő hátralékot halmoz fel, úgy első körben fizetési felszólítást kap, ha ez nem vezet eredményre, úgy fizetési meghagyás kibocsátása mellett végrehajtási eljárás történik.

adatkezelés célja: ingatlanközvetítői tevékenység területén a szerződők adatainak kezelése

kezelt adatok köre: név, születési hely, idő, anyja neve, adószám, személyi azonosító szám, ingatlan címe, önkormányzati határozat száma, bérleti díj összege, bérlő telefonszáma, közös költség összege

adatkezelés jogalapja: 1993. évi LXXVIII. törvény a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról, az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás

adattárolás határideje: bérleti jogviszony megszűnését követő 8 év a számviteli törvény alapján

adattárolás módja: elektronikusan és papíralapon

Iparipark üzemeltetés

Ezen szolgáltatási tevékenység kapcsán magánszemélyek adatait nem kezeli a Társaság.

Parkrendezés, csapadékvíz, szűnyog és rágcsálógyérítés

Ezen szolgáltatási tevékenység kapcsán magánszemélyek adatait nem kezeli a Társaság.

E-ügyintézés, E-számlával kapcsolatos adatkezelés

E-ügyintézés

Az egységes elektronikus közműnyilvántartásról szóló 324/2013. (VIII.29.) számú Kormányrendelet értelmében a Társaság által üzemeltetett közművekkel kapcsolatban állásfoglalások kiadását, közműügyeztetést elektronikus felületen keresztül intézik.

Az ügyintézés az alábbi linken érhető el: ugyfelkapu.magyarorszag.hu, majd ezt követően az e-építés portálon.

A Társaság a következő közművek esetén illetékes ügyintézésre:

- Távfűtő vezeték rendszer
- Csapadékcsatorna rendszer

E-számla

Előzetes igényfelmérés alapján a Társaság úgy döntött, hogy 2010. október 1-jét követően elindítja az elektronikus számla szolgáltatását.

Ezt követően is bárki beléphet az elektronikus számlázás rendszerébe az alábbiak szerint:

1. Meg kell nyitni az alábbi honlapot: szamlafiok.konnyen.hu
2. A felső menüsorból a REGISZTRÁCIÓ menüt kell választani.
3. A megjelenő oldalon a „Természetes személy”, közület esetén „Jogi személy” menüt kell választani.
4. A megjelenő (második lépés) oldalon az általános Szerződési feltételek olvashatók. Egyetértés esetén a lap alján található „Elfogad” gombra kattintással lehet továbbjutni a következő oldalra.
5. A megjelenő oldalon lehet kitölteni a regisztrációs űrlapot, ahol a telefonszám kivételével minden mező kitöltése kötelező. Az adatmezők értelemszerű kitöltése után a regisztrálás gombra kattintva lehet annak adatait elküldeni.
6. Ezt követően e-mail értesítés fog érkezni a regisztrációról, azzal, hogy azt meg kell erősíteni a közölt linkre kattintva. Ennek elvégzésével a regisztrációs folyamat befejeződött, a következő havi számlát már elektronikusan fogja megkapni a Fogyasztó.

Abban az esetben, ha a Fogyasztó több fogyasztási hellyel rendelkezik, minden fogyasztási hely fogyasztói azonosítójával el kell végezni a regisztrációt, ami intézkedést jelent arra, hogy az adott fogyasztási hely bekerüljön az elektronikus számla rendszerébe.

A számlát a Társaság állítja ki, majd ezt követően továbbítja a Brainwave Consulting Tanácsadó és Szolgáltató Kft.-nek (szamlafiok.konnyen.hu oldal üzemeltetője), akik elkészítik az elektronikus számlát.

adatkezelés célja: számlák kiállítása az ügyfelek részére

kezelt adatok köre: név, cím, e-mail cím

adatkezelés jogalapja: 2000. évi C. törvény a számvitelről, valamint az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulás

adattárolás határideje: 8 év a számviteli törvény alapján

adattárolás módja: elektronikusan

Panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

Az ügyfelek által igénybe vehető panaszbejelentés módjai:

Szóbeli panasz:

- a) személyesen az Ügyfélszolgálati irodában, ügyfélszolgálati időben.

Az ügyfélszolgálat elérhetősége: (2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.)

Ügyfélfogadási rend:

Ügyfélfogadás és pénztári nyitva tartás:

- hétfőn 13.00-15.30-ig
- szerda 08.00-20.00-ig
- pénteken 08.00-12.00-ig

Telefon: 06 (23) 354-000

Telefax: 06 (23) 358-644

Ingatlankezelési ügyben:

- Számlarendezés, hibabejelentés

Ügyfélszolgálatnál

- hétfőn 13⁰⁰-15³⁰-ig
- szerdán 8⁰⁰-20⁰⁰-ig
- pénteken 8⁰⁰-12⁰⁰-ig

Telefonszám: +36/23/354-000

- Hibabejelentés, egyéb ügyek

Ingatlankezelési irodában

- hétfőtől csütörtökig 7⁰⁰-15³⁰-ig
- pénteken 7⁰⁰-13⁰⁰-ig

Telefonszám: +36/23/354-733

- b) telefonon: telefonos ügyintézés az a) pontban megjelölt ügyfélszolgálati irodában biztosított. A telefonos panaszok fogyasztóvédelmi okokból rögzítésre kerülnek.

(Telefonszám: 06 (23) 354-000)

A szóbeli panaszt a Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy annak azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panaszról jegyzőkönyv készül, melynek egy másolati példányát a Társaság átadja a fogyasztónak. Személyes ügyintézés az ügyfélszolgálati irodában és az ügyfélszolgálati pontokon biztosított.

A panaszról felvett jegyzőkönyv a következőket tartalmazza:

- a) az ügyfél neve;

„SZÁKOM” Nonprofit Kft. adatvédelmi tájékoztató ügyfelek részére

- b) az ügyfél lakcíme, székhelye, illetve amennyiben szükséges, levelezési címe;
- c) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja;
- d) az ügyfél panaszának részletes leírása, a panasszal érintett kifogások elkülönítetten történő rögzítésével, annak érdekében, hogy az ügyfél panaszában foglalt valamennyi kifogás teljeskörűen kivizsgálásra kerüljön;
- e) a panasszal érintett szerződés száma, ügytől függően ügyfélszám;
- f) az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke;
- g) a jegyzőkönyvet felvevő személy és az ügyfél aláírása (utóbbi formai elem személyesen közölt szóbeli panasz esetén elvárt);
- h) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje.

Írásbeli panasz

- a) személyesen: az Ügyfélszolgálati irodában
- b) postai úton (2440 Százhalombatta, Hága László u. 2.)
- c) elektronikus levélben (szakom@szakom.hu)

Írásbeli panasz esetén a panasz elbírálásához szükséges a konkrét ügy pontos leírása, több kifogás esetén azok, illetve indokaik elkülönített rögzítése, továbbá a határozott igény megjelölését és a panaszban foglaltakat alátámasztó dokumentumok másolatát is mellékelni kell a beadványhoz. Amennyiben a panasznak voltak előzményei, az ezekkel kapcsolatos információkat is kéri a Társaság

Az írásbeli panasz érvényességi kelléke az ügyfél aláírása. Az írásbeli panasz képviselő vagy meghatalmazott útján való benyújtása esetén, a panasz kérelemmel a meghatalmazottként eljáró természetes személy nevét is fel kell tüntetni, továbbá a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazott aláírásával ellátott - legalább két tanú által aláírt, illetve saját kezűleg írt és aláírt - eredeti meghatalmazást.

Írásbeli panasz esetén a Társaság a panaszügyet érdemben megvizsgálja és a panasszal kapcsolatos álláspontját és érdemi döntését/intézkedését pontos indoklással ellátva, a panasz közlését követő 15 napon belül írásban megküldi az ügyfél részére.

A Társaság a panaszkezelés során igyekszik a legrövidebb határidők betartásával eljárni és biztosítja, hogy döntése során a hatályos jogszabályok szerint vizsgálja ki, orvosolja vagy utasítja el a panaszt. Panaszügyben hozott döntését közérthetően és egyértelműen indokolva, valamennyi felvetett problémára reagálva küldi meg ügyfelei részére.

A Társaság a panaszkezelés során különösen az alábbi adatokat kérheti az ügyféltől:

- a) neve;
- b) ügyfélszám;
- c) lakcíme, székhelye, levelezési címe;
- d) telefonszáma;
- e) értesítés módja;
- f) panasszal érintett szolgáltatás
- g) panasz leírása, oka;
- h) panaszos igénye;
- i) a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll rendelkezésre;
- j) meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás;
- k) a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat.

adatkezelés célja: ügyfélpanaszok felvétele, szolgáltatási tevékenységgel összefüggő panaszkezelés intézése

kezelt adatok köre: ügyfél neve, ügyfélszám, lakcíme, székhelye, levelezési címe, telefonszáma, értesítés módja, panasszal érintett szolgáltatás, panasz leírása, oka, panaszos igénye, a panasz alátámasztásához szükséges, az ügyfél birtokában lévő olyan dokumentumok másolata, amely a szolgáltatónál nem áll

rendelkezésre, meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében érvényes meghatalmazás, a panasz kivizsgálásához, megválaszolásához szükséges egyéb adat

adatkezelés jogalapja: az Infotv. 5. § (1) a) szerinti érintetti hozzájárulása, valamint a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. § (6)-(7) bekezdése

adattárolás határideje: a panasz megválaszolásától számított - fogyasztóvédelmi törvény szerinti - 5 év

adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

A telefonon történt bejelentések esetében a beszélgetések rögzítésre kerülnek. A telefonos hangrögzítés adatkezelésével kapcsolatos főbb ismérvek az alábbiak:

adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele

kezelt adatok köre: érintett hangja, általa megadott adatok

adatkezelés jogalapja:

- törvényi felhatalmazás (a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3))
- érintett beleegyezése (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (6))

adatkezelés időtartama: az adatrögzítéstől számított 5 év

adattárolás módja: elektronikusan

Hátralékkezeléssel kapcsolatos adatkezelés

A Társaság követeléskezelő tevékenységét megbízás alapján egy külsős ügyvéd végzik. A hátralékkal rendelkező ügyfelek részére fizetési felszólítást küld a megbízott.

adatkezelés célja: adatkezelő szolgáltatási területén az ügyféladatok kezelése hátralékkezelés céljából

kezelt adatok köre: ügyfél neve, lakcíme, telefonszáma és e-mail címe

adatkezelés jogalapja: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 6. § (5) b)

adattárolás határideje: a hátralék kiegyenlítése, vagy a hátralékkal kapcsolatos polgári jogi igények elévülése (5 év)

adattárolás módja: elektronikus és papíralapú

Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését, korlátozását az adatfelvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.

Adatkezelő megnevezése:	"SZÁKOM" Százhalombattai Kommunális Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Adatkezelő rövidített elnevezés:	„SZÁKOM” Nonprofit Kft.
Adatkezelő cégjegyzékszám:	13-09-083194
Adatkezelő székhelye:	2440 Százhalombatta, Hága László utca 2.

Adatvédelmi tisztviselő:	György Máté
E-mail cím:	gyorgymate@szakom.hu
Telefonszám:	+3623354854

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.) vagy lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet.

Az egyes adatkezelések részletes leírását, az azokhoz kapcsolódó esetleges adatfeldolgozókat és adattovábbítások címzettjeit a Társaság Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.