

ÉRDEKMÉRLEGELÉSI TESZT

Elektronikus-számla szolgáltatás külső, Call-center szolgáltatást végző szervezet általi ajánlására, népszerűsítésére, illetve a szóbeli szerződéskötés elvégzésére vonatkozóan

I. ÁLTALÁNOS ADATOK, INFORMÁCIÓK

A FEJÉRVÍZ ZRt. szolgáltatóként a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény (a továbbiakban Vksztv.) és a víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II.27.) Kormányrendelet alapján a törvényben – és az annak alapján az ellátásért felelőssel kötött szerződésekben - meghatározott tevékenységeket, alapvetően közszolgáltatási szerződés alapján víz- és csatorna szolgáltatást, mint közszolgáltatást, továbbá ezen tevékenységhez kapcsolódó szolgáltatásokat nyújt a felhasználóknak.

A víziközmű-szolgáltató a Vksztv. 61. § (1)-(2) bekezdéseiben meghatározott kötelezettségei teljesítése céljából kezeli a felhasználók azonosításához szükséges és elégséges, a törvény szerint a szerződés tartalmát képező személyes adatokat.

AZ EURÓPAI PARLAMENT és a TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletének (továbbiakban GDPR) 6. cikk (1) pont a) alpontjának megfelelően a társaság a lakossági felhasználói adatok többségét (például: név, felhasználási hely címe) közszolgáltatási szerződéses jogviszonyhoz kötötten, egyes felhasználói adatokat (többek között jelen adatkezeléshez és adattovábbításhoz elengedhetetlen felhasználói kapcsolattartásra szolgáló telefonszámot is) önkéntes hozzájárulással, mint jogalappal kezeli. A társaság a GDPR 2018. május 25-i kötelező alkalmazása óta az önkéntes hozzájárulással kezelt felhasználói telefonszámok tekintetében írásos hozzájárulással rendelkezik. A 2018. május 25. előtt, felhasználóktól szerzett és belső nyilvántartásokban rögzített telefonszámok tekintetében a GDPR 6. cikk (1) pont f) alpontja szerinti jogos érdek, mint jogalaphoz kapcsolódóan külön érdekmérlegelési tesztet készített.

A hivatkozott érdekmérlegelési tesztben a szolgáltató azt is rögzítette, hogy

- az általa nyújtott szolgáltatások színvonalának emelése (pl. mérőórák leolvasása, lejárt hitelességű mérők cseréje céljából időpont egyeztetés, számlaegyeztetés, jóváírás egyeztetés, szerződés módosítás, stb.)
- ügyfélkapcsolatok fenntartása és elmélyítése,
- szerződésből eredő követelések jogi eljárás nélküli, költségkímélő érvényesítésének elősegítése, a tartozás rendezésével kapcsolatos, a jogi eljárás – az ezzel járó végrehajtási cselekmények, jövedelem letiltás, gépjármű-, ingatlan árverés foganatosításának – elkerülése érdekében lehetséges törlesztési, megállapodási lehetőségekről, valamint a korlátozó intézkedések bevezetésének lehetőségéről szóló, a jogosult részéről történő mielőbbi részletes tájékoztatáshoz való jutás,
- havária események gyorsabb, személy és vagyon védelmi szempontú kezelése
- egészségügyi kockázatok, veszélyhelyzetek esetén, a kockázatok csökkentése érdekében közvetlen elérés

érdekében az Érintett telefonos elérhetőségét biztosító telefonszámának kezelésére jogos érdekekkel bír.

A társaság több szempontot mérlegelve, elsősorban a hatékonysági és költségoptimalizálási, de figyelembe véve a koronavírus-helyzetet is úgy döntött, az elektronikus számla szolgáltatást igénybe vevők körét növelni kell, melynek érdekében külső, Call-center szolgáltatást végző szervezetet bízott meg az alábbi feladatokkal:

- a társaság által meghatározott, lakossági felhasználói körbe tartozó felhasználók telefonon történő megkeresése, illetve a Díjnet ZRt. és a Számlaközpont Zrt. által biztosított, víz- és csatornadíj számlák fizetését érintő, környezetvédelmi szempontoknak is megfelelő elektronikus-számla szolgáltatás népszerűsítése, ajánlása.
- felhasználói igény esetén – a vonatkozó jogszabályi előírásokat betartva – szóbeli elektronikus számla szolgáltatás kezdeményezése és elindítása (írásba foglalt, meglévő közszolgáltatási szerződéssel rendelkező lakossági Felhasználók részére).

A társaság és a Megbízott külső szervezet között Megbízási szerződés, illetve annak mellékleteként külön Adatfeldolgozási szerződés kötött, mely részletesen tartalmazza az adatkezeléssel, adatfeldolgozással kapcsolatos követelményeket, előírásokat, illetve adatvédelmi garanciákat. A szóbeli szerződéskötésre vonatkozó követelményeket az Üzletszabályzat 4.1.1. pontjában is rögzítette a társaság, melyet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal is jóváhagyott.

Az Üzletszabályzat azt is tartalmazza, hogy – a Szolgáltató hasonló jellegű megkeresése mellett - a Szolgáltató a távollévők közötti szerződéskötéshez Szolgáltató igénybe veheti külső vállalkozás Call Center szolgáltatását, figyelembe véve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó előírásait is.

Az adatkezelés-adatfeldolgozás részleteit külön tájékoztató tartalmazza, mely elérhető a társaság honlapján (www.fejerviz.hu/adatvedelem)

A fentiekben hivatkozott elektronikus számla szolgáltatás külső fél általi népszerűsítése, ajánlása miatt Adatkezelő szerződésben meghatározott adatokat továbbít Adatfeldolgozó felé. Az adattovábbítással kapcsolatos legfontosabb információk az alábbiak:

1. Adatkezelő:

Az adatkezelő neve: FEJÉRVÍZ ZRt.

Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Királýsor 3-15.

Telefonszám: 22/535-800

E-mail cím: fejervizzrt@fejerviz.hu

Cégjegyzékszám: 07-10-001122

Adószám: 11111544-2-07

Adatvédelmi tisztviselő: Ujj Tamás (adatvedelmitisztviselo@fejerviz.hu)

2. Adatfeldolgozó

Adatfeldolgozó neve: SOM-TEL SZOLGÁLTATÓ Kft.

Székhelye: 8900 Zalaegerszeg, Tompa Mihály utca 1-3. 2. em.

Telefonszám: 06/70/416-67-81

E-mail cím: somtel@somtel.hu

Cégjegyzékszám: 20-09-070374

Adószám: 12451410-2-20

3. Adatkezelés/adattovábbítás célja:

Elektronikus-számla szolgáltatás külső, Call-center szolgáltatást végző szervezet általi ajánlása, népszerűsítése, illetve szóbeli szerződéskötés esetleges elvégzése a vonatkozó előírások alapján

4. Adatkezelés jogalapja:

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerint jelen adatkezelés/adattovábbítás a Társaság jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, figyelembe véve a Vksztv., illetve a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet vonatkozó előírásait is.

5. Érintettek köre:

A FEJÉRVÍZ ZRt-nél közszolgáltatási szerződéssel rendelkező, még nem e-számlás (a víz- és szennyvíz csatorna- szolgáltatás ellenértékét készpénz átutalási megbízással teljesítő) lakossági Felhasználók

6. Adatfeldolgozó részére továbbított adatok:

Név, felhasználási hely címe, telefonszám

7. Adatfeldolgozó által az adatkezelő részére (szóbeli szerződéskötés esetén) továbbított adatok:

Név, felhasználási hely címe, telefonszám, e-mail cím, hangfelvétel

II. MEGÁLLAPÍTÁSOK

1. A víziközmű-szolgáltató, mint adatkezelő jogos érdekének meghatározása:

A társaság, mint adatkezelő a vonatkozó jogszabályi előírások és a mindenkor jóváhagyott Üzletszabályzata alapján a számlázási, pénzügyi, valamint műszaki ügyfélszolgálati személyes megkeresések ügyintézésére állandó ügyfélszolgálati irodát, illetve fiók ügyfélszolgálati irodákat működtet. Az ügyfélszolgálati munkát, beleértve az elektronikus számla szolgáltatással kapcsolatos megkeresések fogadását is az Ügyfélszolgálati és Vízdíjszámlázási osztály koordinálja az osztályhoz tartozó munkatársak, illetve az üzemmérnökségeken dolgozó, ügyfélszolgálati feladatokat is ellátó munkatársak segítségével.

Jelen érdekmérlegelési teszt készítésének pillanatában a közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló lakossági felhasználók ~ 80 %-a még készpénz átutalási megbízás (csekkes fizetés) formájában egyenlíti ki a részszámlákat, illetve elszámoló számlákat. Mind a szolgáltató, mind a Felhasználók jogos érdeke a modernebb, hatékonyabb, széles körben elterjedt, papír nélküli számlázási lehetőség igénybevétele.

A csekkes Felhasználók magas aránya miatt a társaságnak valós érdeke, hogy minél szélesebb lakossági felhasználói körben népszerűsítse az elektronikus számla szolgáltatását, figyelembe véve az alábbi körülményeket is:

- Díjnet Zrt-vel 2020.08.25-én kötött szerződést az elektronikus számla szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban. A Számlaközpont Zrt-vel 2017.01.30-án kötött szerződést az elektronikus számla szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban
- A társaság legfőbb tulajdonosa (Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzata) által 2020-ban végzett pénzügyi-jogi-gazdasági átvilágítás utáni intézkedési tervben is rögzítésre került, hogy az elektronikus számlával fizető lakossági Felhasználók számának arányát növelni szükséges, fókuszba helyezve a költséghatékonysági szempontokat is.

A megfelelő szakmai tudással és tapasztalattal rendelkező munkatársak a feladatot (e-számla szolgáltatás népszerűsítése, szerződés-kötés) teljesíteni tudnák (főként munkaidő után), de az ügyfélszolgálati, számlázási jellegű személyes és telefonos megkeresések, illetve meglévő többletfeladataik és leterheltségük mellett ezt nem tudnák kellő hatékonysággal és gyorsasággal teljesíteni.

A társaság alternatív lehetőségként részletesen megvizsgálta – mérlegelve a munkatársak munkaidő utáni munkavégzést is – csak a saját munkatársakkal való népszerűsítést is, de arra a következtetésre jutott, hogy a külső vállalkozás igénybevétele költséghatékony megoldás, ami a társaság jelenlegi gazdasági helyzetében mindenképpen fontos tényező.

A fentiek miatt a Szolgáltató ezért:

- az érintett lakossági Felhasználók minél gyorsabb elérése, illetve az e-számla szolgáltatás minél gyorsabb népszerűsítése,
- költségkímélőbb és környezetbarát megoldás biztosítása,
- a magas szakmai és profi megkeresések és szerződéskötések lebonyolítása, valamint
- a még fennálló egészségügyi kockázatok csökkentése

érdekében külső szervezetet bíz meg az e-számla szolgáltatás kampányszerű népszerűsítésével, ajánlásával, a kapcsolódó szóbeli szerződéskötéssel.

2. Az érintett lakossági Felhasználók jogos érdekének meghatározása:

Az érintett lakossági Felhasználó, mint természetes személy információs önrendelkezési joga szerint saját adatainak sorsa felett ő maga rendelkezik. Alapvető érdeke a Polgári Törvénykönyv, az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény, az EU általános adatvédelmi rendelete (GDPR), illetve a Büntető Törvénykönyv személyes adatok védelméről szóló, illetve ezáltal a magánszférát védő rendelkezéseinek érvényesülése.

A GDPR, illetve a mindenkor hatályos, információs önrendelkezés jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény számos garanciát tartalmaz a személyes adatok kezelésének jogszerűsége érdekében, melyeket a társaság az Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatában leírtak szerint kezel, illetve tiszteletben tart. Személyes adat csak meghatározott célból, jog gyakorlása, vagy kötelezettség teljesítése érdekében kezelhető. Az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adott célnak, az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie. Személyes adat csak a cél megvalósításához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

A társaság, mint Adatkezelő egyértelmű álláspontja, hogy az Érintettek érdekei érdemben nem sérülnek azáltal, hogy az adatkezelési célhoz elengedhetetlen személyes adatokat megfelelő biztonsági csatornán keresztül továbbítja a megbízott és megfelelő adatvédelmi garanciákat biztosító külső szervezet részére.

Az Érintett érdeke nagymértékben megegyezik a szolgáltatóéval, hiszen az Érintett maga is érdekelt abban, hogy:

- minél gyorsabban tudomást szerezzen, és áttérhessen az elektronikus számla szolgáltatásra, így egy újabb esetleges járványügyi vagy egyéb helyzetben könnyen, otthonról is be tudja fizetni számláit.
- a profi, szakértői megkeresés eredményeként gyorsabb ügymenetben legyen része,
- egy kényelmesebb, hatékonyabb, modernebb, papírmentes számlázási megoldásra térjen át, mely természetesen továbbra is ingyenes számlázási formát jelent,
- könnyebben és hatékonyabban nyomon tudja követni víz- és csatornadíj számlázásának jelenlegi állapotát és korábbi történetét, az interneten keresztüli fizetést bárholnan, bármikor kényelmesen elvégezheti.
- esetleges járványügyi vagy egyéb veszélyhelyzetben ne kelljen személyesen az ügyfélszolgálati irodát, illetve postát felkeresnie (kevesebb kontakt, időmegtakarítás, biztonságos fizetés).

3. Az adatkezelő érdekeinek az Érintett alapvető érdekeivel, jogaival történő összevetése:

A társaság, mint Adatkezelő a szükségesség elvét is figyelembe véve szem előtt tartja, hogy kizárólag a cél eléréséhez szükséges adatokat kezelje, illetve adja át a megbízott külső szervezet részére. Így figyelemmel van arra, hogy az Érintettek érdekeit, emberi méltóságát ne sértse.

Az Adatkezelő 1. pontban részletezett érdekeinek megvalósulása - mely egyben az érintett lakossági Felhasználók érdekét is szolgálja - csökkenne, illetve időben lényegesen elhúzódna, amennyiben az csak a társaság munkavállalói általi személyes vagy telefonos megkeresése, ajánlása által történne.

Az érintett lakossági Felhasználók 2. pontban nevesített érdekei megalapozzák azt, hogy az e-számla szolgáltatás ajánlását külső féllel végeztesse az Adatkezelő, melynek értelmében a következő pontban felsorolt adatvédelmi garanciákat biztosítja.

4. Az adatkezelés, adattovábbítás érdekében vállalt garanciák, biztosítékok:

Az előző pontban rögzítettek érdekében a társaság az alábbi garanciákat adja:

- A lakossági Felhasználók előzetes tájékoztatása, többek között a társasági honlapon keresztül.
 - Az érintett lakossági Felhasználó bármikor információt kérhet az adatkezelés lényeges körülményeiről, melyről a szolgáltató a lehető legrövidebb idő, maximum a kérelem beérkezésétől számított 25 napon belül írásban tájékoztatja. A társaság honlapján (www.fejerviz.hu) elérhető az Adatvédelmi Tájékoztató, mely részletes leírást tartalmaz az Érintettek jogairól is.
 - A jogszabályi előírásokban rögzített Érintetti jogokat a társaság folyamatosan biztosítja.
 - A társaság a személyes adatok kezelése során a vonatkozó jogszabályi és belső adatvédelmi előírásokat betartja.
 - A társaság az adatbiztonság érvényesülése okán, az általános adatvédelmi rendelet, az Infotv., illetve az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályoknak megfelelően minden olyan technikai, szervezeti, szervezési, és egyéb olyan műszaki feltételt biztosít, amely a kezelt adatok jogellenes nyilvánosságra hozatalát, jogosulatlan adattovábbítását, hozzáférését, módosítását, megsemmisülését megakadályozza.
 - Az érintett személyes adatokat, biztonságos kapcsolaton keresztül továbbítja az Adatkezelő Adatfeldolgozó részére
 - Az Adatfeldolgozó szintén biztonságos kapcsolaton keresztül küldi vissza az érintett személyes adatokat Adatkezelő részére
 - Adatkezelő és Adatfeldolgozó külön megbízási, illetve adatfeldolgozói szerződést kötött, mely részletesen rögzíti a kapcsolódó kötelezettségeket is.
 - Adatkezelő adattovábbítás tekintetében adatvédelmi hatásvizsgálatot készített, melynek alapján megállapítja, hogy a fenti adatkezelési cél miatt – a megfelelő garanciák biztosítása mellett – az adattovábbítás nem jár érdemi kockázattal, beleértve a fizikai, vagyoni és nem vagyoni károk, személyazonosság-lopás, személyazonossággal való visszaélés, hátrányos megkülönböztetés, pénzügyi veszteség, jó hírnév sérelme, gazdasági és szociális hátrány kockázatának minimalizálását.
 - Adatkezelői ellenőrzés lehetősége
- A társaságnál továbbá adatvédelmi tisztviselő került kinevezésre.

Adatvédelmi tisztviselő neve:

Ujj Tamás

Elérhetősége:

Személyesen, vagy telefonon munkanapokon:

9⁰⁰-12⁰⁰ óra között

telefonszám:

22/535-860

e-mail cím:

adatvedelmitisztviselo@fejerviz.hu

személyesen, postai úton:

Székesfehérvár, Királýsor 3-15.

Munkaidőn kívül:

e-mail cím:

adatvedelmitisztviselo@fejerviz.hu

postai úton:

Székesfehérvár, Királýsor 3-15.

5. Érdekmérlegelés eredménye:

A közel 600 főt foglalkoztató Adatkezelőnél alacsony azon lakossági Felhasználók aránya, akik elektronikus úton (E-számla, átutalás, vagy csoportos beszedési megbízás) egyenlítik ki az ivóvíz- és szennyvíz csatorna szolgáltatás díját. Az Adatkezelő az elektronikus számla szolgáltatás népszerűsítését teljeskörűen ugyan saját munkatársai útján is el tudná végezni, de ez az ismertetett körülmények miatt lassabban lenne. A fennálló külső és belső körülményeket, illetve a felhasználói kényelmi szempontokat is mérlegelve az Adatkezelő úgy döntött, hogy külső Call-center szolgáltatást végző szervezetet bíz meg az e-számla szolgáltatás népszerűsítésével, melynek érdekében a szükséges adatvédelmi garanciák biztosításával minimalizálja a lehetséges kockázatok szintjét.

Az Adatkezelő, illetve az Érintett érdeke több esetben megegyezik, hiszen mindkét fél valós érdeke, hogy környezet barátabb, hatékonyabb számlázási módszer alkalmazása. Az érintett felhasználók szempontjából több olyan valós érdek állapítható meg, mely az adattovábbítás megalapozottságát támasztja alá.

A fentieket is figyelembe véve a Társaság úgy értékeli, hogy az elektronikus számla szolgáltatás népszerűsítésének, a szóbeli szerződéskötések elvégzésének jogalapja megfelel a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) alpontjában foglalt jogos érdekek, illetve az adatkezelés, adattovábbítás során nem sérülnek az Érintettek érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai oly módon, hogy felülírnák a Társaság jogos érdekét.

A Társaság jogos érdekének érvényesítése az Érintettek érdekeit figyelembe vevő garanciák bevezetése és betartása mellett arányban áll, az megalapozottnak tekinthető. Az adatkezelés nem okoz aránytalan és indokolatlan beavatkozást az érintett lakossági Felhasználók magánszférájába.

Székesfehérvár, 2022. június 20.

Összeállította:


Ujj Tamás
adatvédelmi tisztviselő

Jóváhagyta:




Laci Péter
vezérigazgató