

## FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉSRE VONATKOZÓ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

### i) Fogalmak

A jelen tájékoztatóban nagy kezdőbetűvel szereplő fogalmak az ebben a pontban meghatározott jelentéssel bírnak:

- a) **Adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, amely az Adatkezelő nevében – az Adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján - Személyes Adatokat Kezel
- b) **Adatkezelés/Kezelés:** a Személyes Adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így pl. a gyűjtés, rögzítés, tárolás, megváltoztatás, felhasználás, továbbítás
- c) **Adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, amely a Személyes Adatok Kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza
- d) **Alapfelmérés:** a földgázágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel. Az adatfelvételt minden páros évben, első alkalommal 2020-ban, az ütemtervnek megfelelően kell elvégezni. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek.
- e) **Azonnali felmérés:** a földgázágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, folyamatos, ügyfélkapcsolati tevékenységet követő azonnali adatfelvétel, amelyet a személyes, telefonos és az elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolat befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati formához illeszkedő, időszakosan váltakozó 1 darab kérdés fevételével kell megvalósítani
- f) **Érintett:** bármely információ alapján azonosított vagy azonosítható természetes személy; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, helymeghatározó adat, online azonosító alapján azonosítható; jelen tájékoztató vonatkozásában a Felhasználót, a Fizetőt és a Harmadik Személyeket egyaránt jelenti
- g) **FEF (Felhasználói Elégedettségi Felmérés):** a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvényben (a továbbiakban: Get.) foglalt felhatalmazás alapján az Adatkezelő engedélyesi tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a felhasználói érdekek védelmében, a felhasználói elégedettségi szint, valamint az engedéllyessel szembeni elvárás és az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőinek felmérése, továbbá a szolgáltatások színvonalának ellenőrzése, a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vonatkozó határozata alapján
- h) **GDPR:** Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)
- i) **Kiegészítő felmérés:** földgázágazat ügyfélkapcsolati tevékenységet követő elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg
- j) **Koordinátor:** a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal által a FEF végrehajtása kapcsán megbízott jogi személy
- k) **Kutató:** a földgázelosztói engedélyes által a FEF megvalósításában való közreműködésre megbízott piackutató ügynökség
- l) **Személyes Adat/Adat:** az Érintettre vonatkozó bármely információ

## ii) Az Adatkezelő

A jelen tájékoztatóban meghatározott Adatkezelési tevékenységek tekintetében a TIGÁZ Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: Földgázelosztó) minősül Adatkezelőnek. A Földgázelosztó adatai:

<b>Cégnév:</b>	TIGÁZ Földgázelosztó Zártkörűen Működő Részvénytársaság
<b>Székhely:</b>	4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi út 184.
<b>Cg.:</b>	09-10-000109
<b>Képviseli:</b>	Lehőcz Balázs Gábor, az Igazgatóság elnöke
<b>Telefonszám:</b>	+36 (52) 558-105
<b>E-mail cím:</b>	tigazzrt@tigaz.hu
<b>Honlap:</b>	<a href="http://www.tigaz.hu">www.tigaz.hu</a>

## iii) Az Adatkezelés célja és a Kezelt Adatok köre

A Get.- ben foglalt felhatalmazás alapján az Adatkezelő engedélyesi tevékenységének hatósági felügyelete keretében a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH) a felhasználói érdekek védelmében, a felhasználói elégedettségi szint, valamint az engedéllyessel szembeni elvárás és az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőinek felmérése, továbbá a szolgáltatások színvonalának ellenőrzése céljából FEF végzésére kötelezi az Adatkezelőt.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató az alap, a kiegészítő és az azonnali felmérés kapcsán felmerülő személyes adatkezelés tekintetében tartalmaz rendelkezéseket.

### Alapfelmérés

A földgázágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel. Az adatfelvételt minden páros évben, első alkalommal 2020-ban, az ütemtervnek megfelelően kell elvégezni. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- földgáz-ellátás folyamatossága;
- leolvasás, mérés;
- ügyfélszolgálat;
- tájékoztatás;
- földgáz minősége;
- ár-érték arány;
- környezetvédelem;
- számlázás;
- szolgáltató-váltás;
- általános megítélés

Az alapfelmérés a Kutató által végzett, a Koordinátor által koordinált és kiértékelt egyszeri, eseményfüggetlen FEF vizsgálat.

### Kiegészítő felmérés

A földgázágazat ügyfélkapcsolati tevékenységet követő elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg; a lezárt ügyfélmegkeresések utókövetésére szolgál.

A felmérést a MEKH megbízásában álló Koordinátor végzi.

A felmérés az alábbi tevékenységeket vizsgálja:

- ügyfélkapcsolati forma választása;
- panaszkezelés;
- igénybe vett ügyfélkapcsolati forma;
  - személyes;
  - telefonos;
  - online;
  - e-mailes;

### Azonnali felmérés

Az Adatkezelő által végzett a földgázágazat elégedettségi felmérésére szolgáló folyamatos, ügyfélkapcsolati tevékenységet követő azonnali felmérés, amelyet a személyes, a telefonos és az elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolat befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati formához illeszkedő, időszakosan váltakozó 1 darab kérdés lekérdezésével kell megvalósítani.

Az Azonnali Felmérés az alábbi területekre és tevékenységekre vonatkozik:

- ügyfélszolgálati iroda megközelíthetősége;
- ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendje;
- ügyfélszolgálati iroda komfortja;
- várakozási idő hossza;
- ügyintéző segítőkészsége, udvariassága, kommunikációja, megjelenése, stb.;
- ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, eredményessége;
- telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége;
- online felület gyorsasága, kezelhetősége, információtartalma;
- ügyfélszolgálati tevékenységgel, ügyintézővel való elégedettség;

Az Adatkezelő a FEF- ből eredő kötelezettségei teljesítése érdekében az alábbi Személyes Adatokat, az alább meghatározott célokból Kezeli:

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA	A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE
Felhasználói Elégedettségi Felméréshez kapcsolódó adatkezelés	1) A Felhasználó neve, felhasználási helye 2) A Felhasználó e-mail címe 3) A Felhasználó telefonszáma 4) A Felhasználó válaszával összefüggő adatok 5) Hangfelvétel (telefonos válaszadás esetén)

#### iv) Az Adatkezelés jogalapja

A Földgázelosztó az Érintettek Személyes Adatait az alább meghatározott jogalapon Kezeli:

AZ ADATKEZELÉS CÉLJA	AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA
Felhasználói Elégedettségi Felméréshez kapcsolódó adatkezelés	Az Érintett hozzájárulása

A fentieknek megfelelően az Adatkezelés az Érintett hozzájárulásán alapul.

Az Érintett hozzájárulásán alapuló Adatkezeléshez szükséges hozzájárulás megadása önkéntes, azonban amennyiben az Érintett nem adja hozzájárulását az Adatkezeléshez, úgy az jogkövetkezésménnyel nem jár.

#### v) Igénybe vett Adatfeldolgozók

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapfelméréséhez kapcsolódó adatkezelés során adatfeldolgozó igénybevételére kerül sor.

Az igénybe vett Adatfeldolgozó adatai az alapfelmérést megelőzően, a adatfeldolgozói megállapodás megkötésével egyidejűleg kerülnek átvezetésre a jelen tájékoztatón.

Az Adatfeldolgozó az Adatokat kizárólag a Földgázelosztó utasításai alapján, az általa meghatározott ideig és módon Kezelheti. Az Érintett – adatfeldolgozói jogviszonnyal érintett személyes adatai kezelése kapcsán - jogosult az Adatkezelőtől tájékoztatást kérni az Adatfeldolgozó személyéről.

#### **vi) Az Adatok megismerésére jogosultak**

Az Adatok megismeréséhez különösen az alábbi személyek és/vagy személyi körök rendelkeznek jogosultsággal a Földgázelosztónál, kizárólag a FEF- ből eredő kötelezettségeik teljesítése érdekében:

- **Ügyfélkapcsolatok** szervezeti egységhez tartozó munkavállalók a munkakörük ellátása szempontjából szükséges adatok megismerésére jogosultak.
- **Szabályozás** szervezeti egységhez tartozó munkavállalók a munkakörük ellátása szempontjából szükséges adatok megismerésére jogosultak, így különösen adatszolgáltatás és hatósági kapcsolattartás céljából.
- **Informatika szervezethez** tartozó munkavállalók a munkakörük ellátása szempontjából szükséges adatok megismerésére jogosultak. A Földgáz elosztó tevékenységének IT támogatása érdekében a szükséges adatkezelési műveletek elvégzésére jogosultak.

#### **vii) Az Adatkezelés időtartama és helye**

Az Adatkezelő a személyes adatokat az adatkezelés céljának – vagyis a MEKH részére történő adatszolgáltatás - megvalósulásáig szükséges ideig, de legkésőbb az alapfelmérés évét követő március 31. napjáig, a telefonos hangfelvételeket pedig a telefonbeszélgetés lebonyolításától számított 5 évig őrzi meg.

A fentiekben meghatározott és az adott Adatkezelésre vonatkozó adatmegőrzési idő leteltét követően az Adatkezelő a Kezelt Adatokat törli a nyilvántartásaiból.

Az Adatkezelő nem köteles az Adatok fentiek szerinti törlésére, amennyiben az Adatkezelőnek olyan jogos érdeke áll fenn, amelynek alapján az Adatoknak a fenti adatmegőrzési időknél hosszabb idejű megőrzése szükséges. Ilyen jogos érdek lehet különösen, de nem kizárólagosan az Adatok bizonyítékként történő felhasználása bírósági vagy más hatósági eljárás során, vagy folyamatban lévő hatósági, peres vagy más hivatalos eljárás során az Adatkezelőre irányadó jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés igazolása.

Bíróság vagy más hatóság megkeresése esetén az Adatkezelő köteles a rögzített Adatokat a bíróságnak vagy más hatóságnak haladéktalanul megküldeni.

Az Adatkezelés során keletkező Adatok fizikailag a Földgázelosztó alábbi telephelyein kerülnek tárolásra:

Ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatos Adatkezelés: 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi út 184.

#### **viii) Adattovábbítás**

Az Adatkezelő a FEF-el kapcsolatban kezelt személyes adatokat – az érintett kifejezett hozzájárulása esetén és a MEKH FVFO/239-7/2020 számú határozatával összhangban– az alábbi személyeknek továbbíthatja:

**Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal** (cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. , e-mail: [fogyasztovedelem@mekh.hu](mailto:fogyasztovedelem@mekh.hu), honlap: <http://www.mekh.hu/>, telefonszám: +36 (1) 459-7740) számára, aki a kutatás megvalósításával jogszabályban előírt kötelezettségének tesz eleget és a Földgázelosztó tevékenységének hatósági szabályozását végzi, valamint a

**Társadalomkutató Kft.** (cím: 1054 Budapest, Alkotmány utca 15., e-

mail:info@tarsadalomkutato.hu, cégjegyzékszám: 01-09-983828, telefonszám: +36 (70) 772-7456)

számára, aki a személyes adatokat átveszi, kezeli, továbbá az érintett adatkezelési nyilatkozatát tárolja abból a célból, hogy a MEKH által kiírt kutatás kérdőíves adatfelvétele kapcsán az érintetteket megkeresse és válaszaikat a kutatásra felhasználhassa.

Az Adatkezelő a Személyes Adatokat szükség esetén átadhatja a feladatkörükben eljáró hatóságok vagy bíróságok részére, amennyiben az Adatok átadása bűncselekmény vagy szabálysértés gyanújának észlelése vagy a hatóság vagy bíróság felhívása alapján, a bűncselekmény vagy szabálysértés gyanújának kivizsgálása vagy a Földgázelosztóra irányadó jogszabályi kötelezettségeknek való megfelelés igazolása, vagy jogi igények előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében szükséges.

Az Adatkezelő a fentiekén kívül semmilyen más célból nem továbbít Személyes Adatokat semmilyen más személy részére. Az adatok nem kerülnek külföldre továbbításra.

### **ix) Az Érintett Adatkezeléssel kapcsolatos jogai**

Az irányadó adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően az Érintett jogosult: (i) Személyes Adataihoz hozzáférést kérni; (ii) a Személyes Adatai helyesbítését kérni; (iii) a Személyes Adatai törlését kérni; (iv) a Személyes Adatai Kezelésének korlátozását kérni; (v) Személyes Adatai tekintetében adathordozhatósággal élni; és (vi) tiltakozni a Személyes Adatai Kezelése ellen.

- a) Hozzáféréshez való jog: Az Érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy Személyes Adatai Kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen Adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy Személyes Adataihoz, valamint az Adatkezeléssel kapcsolatos egyes információkhoz hozzáférést kapjon. A hozzáférési jog többek között kiterjed az alábbi információkra: az Adatkezelés célja, a Kezelt Adatok kategóriái, azon címzettek megjelölése, akik részére az Adatokat továbbították. Az Érintett továbbá jogosult arra, hogy másolatot kérjen az Adatkezelő által Kezelt Személyes Adatairól.
- b) Helyesbítéshez való jog: Bizonyos esetekben az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a rá vonatkozó pontatlan Személyes Adatok helyesbítésre, illetve a hiányos Személyes Adatok kiegészítésre kerüljenek.
- c) Törléshez (elfeledtetéshez) való jog: Bizonyos esetekben az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a rá vonatkozó Személyes Adatok törlésre kerüljenek, és az Adatkezelő köteles lehet arra, hogy az ilyen adatokat törölje.
- d) Adatkezelés korlátozásához való jog: Bizonyos esetekben az Érintett jogosult arra, hogy kérésére a rá vonatkozó Személyes Adatok Kezelése korlátozásra kerüljön. Ilyen esetben az érintett Adatok kizárólag meghatározott célokból kezelhetők.
- e) Adathordozhatóság: Bizonyos esetekben az Érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó Személyes Adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az Adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Az Érintett továbbá jogosult lehet arra is, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a Személyes Adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.
- f) Tiltakozáshoz való jog: Bizonyos esetekben az Érintett jogosult arra, hogy tiltakozzon a Személyes Adatai kezelése ellen, és ilyen esetben előfordulhat, hogy az Adatkezelő

nem kezelheti tovább ezen Adatokat.

A fenti jogokkal kapcsolatban kérjük, vegyék figyelembe, hogy egyes esetekben az adott kérés teljesítése az Adat természete miatt nem vagy csak korlátozottan lehetséges, illetve hogy a fenti jogosultságok nem korlátlanok, és annak gyakorlását az irányadó adatvédelmi szabályok feltételekhez köthetik.

Az Érintett a fenti jogait a Földgázelosztónak a jelen Tájékoztató x) pontjában megjelölt Adatvédelmi Tisztviselője x) pontban meghatározott címére küldött postai levél, vagy e-mail címére küldött elektronikus levél útján gyakorolhatja. Az Adatkezelő a megkereséseket a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb 1 (egy) hónapon belül megválaszolja.

Az Érintett továbbá jogosult panasszal élni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., tel.: +36 (1) 391-1400, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)), illetőleg a jogellenes Adatkezelés miatt - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszékhez is fordulhat.

#### **x) Adatvédelmi Tisztviselő**

A Földgázelosztónál az adatvédelmi jogszabályoknak való megfelelés biztosítása érdekében Adatvédelmi Tisztviselő került kijelölésre.

Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei:

**Név:** Dr. Patócs Zsolt  
**Cím:** 4200 Hajdúszoboszló, Rákóczi út 184.  
**E-mail:** patocs.zsolt@tigaz.hu  
**Telefonszám:** +36 (52) 558-118

Budapest, 2020. április 1.