

**MAGYAR ENERGETIKAI ÉS
KÖZMŰ-SZABÁLYOZÁSI HIVATAL**

**FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: MEKH, Adatkezelő)

- a Felhasználói Elégedettségi Felméréssel
- kapcsolatos tevékenysége során birtokába jutott, illetve rögzített adatokat a GDPR¹ és Info Tv. rendelkezéseinek megfelelően az alábbiak szerint kezeli:

1. Az adatkezelőre és az adatfeldolgozóra vonatkozó információk:

1.1. Az adatkezelő megnevezése

Megnevezése: **Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal**
Székhelye: **1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.**
Postacíme: **1388 Budapest, Pf. 89**
Telefonszáma: **+36 1 459 7777**
Fax száma: **+36 1 459 7766**
E-mail címe: **mekh@mekh.hu**
Ügyfélszolgálat: **+36 1 459 7740, ugyfelszolgalat@mekh.hu**

1.2. Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége:

A MEKH adatvédelmi tisztviselője: **dr. Tölgyessy Fanni**
Közvetlen e-mail címe: **adatkezeles@mekh.hu**

1.3. A Felhasználói Elégedettségi Felmérésben közreműködő Adatfeldolgozó (Koordinátor) neve és elérhetőségei:

Viziközmű és távhőszolgáltatás FEF Koordinátor:

Neve: **M.Á.S.T Kft.**
Székhelye: **2370 Dabas, Kossuth László u. 2.**
E-mail: **mast@mast.hu**
Telefon: **+36-29-956-195**

A tájékoztató elérhetősége: http://www.mekh.hu/download/fix/adatkezelesi_tajekoztato_mekh

2. A Felhasználói Elégedettségi Felméréshez kapcsolódó adatkezeléssel kapcsolatos információk

2.1. Az adatkezelés célja

A MEKH által végzett Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) kiterjed, a villamosenergia-szolgáltatási, a víziközmű-szolgáltatási, a távhőszolgáltatási és a földgáz-szolgáltatási ágazat engedélyeseinek (a továbbiakban: Szolgáltató) körére. A FEF elvégzése az Adatkezelő jogszabályban foglalt feladata.

A FEF-nek adatvédelmi szempontból két kiemelt területe van:

- Alapfelmérés,
- Kiegészítő Felmérés.

A FEF kapcsán az Adatkezelő és az Adatfeldolgozó által végzett adatkezelés célja a FEF Alapfelmérés tekintetében a Szolgáltatók által felkért Piackutató cégek munkájának szakmai ellenőrzése, a FEF Kiegészítő Felmérés tekintetében az adatfelvétel végrehajtása, és annak ellenőrzése.

A tárgyalt adatkezelés során nem történik automatizált döntéshozatal, sem profilalkotás.

2.2 Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelésre – összhangban a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontjával – a véleményt nyilvánító személy önkéntes hozzájárulása alapján kerül sor, mely hozzájárulásokat a Szolgáltatók és a Szolgáltatók által felkért Piackutatók által rendelkezésre bocsátott Adatkezelési Nyilatkozatokon adhatják meg.

Az adatkezeléshez való hozzájárulás bármikor, indokolás nélkül visszavonható.

2.3. Az adatkezeléssel érintett személyes adatok köre

A FEF kapcsán az Adatkezelő és az annak megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró Adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok kizárólag az alábbiak lehetnek:

- a) név,
- b) telefonszám,
- c) e-mail cím.

Adatfelvétel	Személyes adatok köre
Alapfelmérésben	<ul style="list-style-type: none">- Név- Telefonszám
Kiegészítő felmérésben	<ul style="list-style-type: none">- Név- Telefonszám- E-mail cím

2.4. Alapfelmérés

Az Alapfelmérés az adott ágazat általános tevékenységével való felhasználói elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel. Az Alapfelmérés kérdőíve azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek. Az Alapfelmérés kérdőívét és annak tartalmát a MEKH törvény felhatalmazása alapján kiadott FEF Határozat rögzíti.

Az Alapfelmérés jogszabályon alapuló adatkezelésének célja, az elégedettségi vélemények kérdőíves személyes megkérdezés keretében történő felvétele, a felvett adatok továbbítása és azok személyes adatok nélküli, anonimizált statisztikai adatfeldolgozása. Az Alapfelmérés során kezelt személyes adatok köre: név és telefonszám. A Személyek és válaszaik összekapcsolhatósága addig áll fenn, amíg a megkérdezés szakmai szttenderdek való megfelelése ellenőrzésre nem kerül.

Az adatfelvétel a Szolgáltató által megbízott kutató (a továbbiakban: Piackutató) által kerül végrehajtásra. A felvett személyes adatok és a Személy által a kérdőívre adott válaszok a Szolgáltató felé kerülnek továbbításra, aki a MEKH-en keresztül eljuttatja az Adatfeldolgozóhoz.

A Piackutató által felvett adatok hitelességének ellenőrzése az Adatfeldolgozó által történik, az átadott személyes adatok felhasználásával. Az adatkezelési cél teljesültével, azaz a Piackutató munkája ellenőrzésének lezárultával, a személyes adatok törlésre kerülnek.

A személyes adatok törlésével a hozzájuk társítható válaszok közötti kapcsolat véglegesen, helyreállíthatatlanul megszűnik. Az Adatfeldolgozó a továbbiakban ezen anonimizált adatok felhasználásával készít el a statisztikai elemzéseket.

2.5. A Kiegészítő Felmérés

A Kiegészítő Felmérés az adott ágazat ügyfélkiszolgálási tevékenységével való felhasználói elégedettség felmérésére szolgáló, kérdőíves, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel. A Kiegészítő Felmérés kérdőíve azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepelnek. A Kiegészítő Felmérés kérdőívét és annak tartalmát a MEKH törvény felhatalmazása alapján kiadott FEF Határozat rögzíti.

A Kiegészítő Felmérés jogszabályon alapuló adatkezelésének célja, az elégedettségi vélemények kérdőíves telefonos vagy e-mailes megkérdezés keretében történő felvétele, és azok személyes adatok nélküli, anonimizált statisztikai adatfeldolgozása. A Kiegészítő Felmérés során kezelt személyes adatok köre: név, telefonszám, e-mail cím. A Személyek és válaszaik összekapcsolhatósága addig áll fenn, amíg a megkérdezés szakmai szttenderdek való megfelelése ellenőrzésre nem kerül.

Az adatfelvételhez szükséges személyes adatokat a Szolgáltató gyűjti, és juttatja el a MEKH közreműködésével az Adatfeldolgozóhoz. Az adatfelvétel a MEKH által megbízott Adatfeldolgozó által kerül végrehajtásra.

Az Adatfeldolgozó által felvett adatok hitelességének ellenőrzése az Adatfeldolgozó által történik, az átadott személyes adatok felhasználásával. Az adatkezelési cél teljesültével, azaz az Adatfeldolgozó munkája ellenőrzésének lezárultával, a személyes adatok törlésre kerülnek.

A személyes adatok törlésével a hozzájuk társítható válaszok közötti kapcsolat véglegesen, helyreállíthatatlanul megszűnik. Az Adatfeldolgozó a továbbiakban ezen anonimizált adatok felhasználásával készít el a statisztikai elemzéseket.

A Személyeket megillető jogosultságok részletezése a 4. fejezetben található.

2.6. Az adatkezelésre jogosultak köre, az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

A kezelt adatokhoz hozzáférni kizárólag az arra kijelölt munkatársak jogosultak. A Hivatal az adatokat a székhelyén található szervereken tárolja. A Hivatal zárt informatikai rendszerében minden észszerűen elvárható technikai és szervezési intézkedést megtesz az adatok védelme érdekében, többek között jogosulatlan hozzáférés vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen.

3. Az adatkezeléssel összefüggő jogok

Érintett jogai:

Hozzáférési jog – GDPR 15. cikk

Az érintett jogosult arra, hogy az 1.2. pontban megadott elérhetőségeken keresztül az Adatkezelőtől tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy az Adatkezelő

- milyen személyes adatait;
- milyen jogalapon;
- milyen adatkezelési cél miatt;
- mennyi ideig kezeli; továbbá, hogy
- az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai;
- az adatkezelő alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére rendelkezésére bocsátja.

A helyesbítéshez való jog – GDPR 16. cikk

Az érintett jogosult arra, hogy az 1.2. pontban megadott elérhetőségen kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat.

A törléshez való jog – GDPR 17. cikk

Az érintett jogosult arra, hogy az 1.2. pontban megadott elérhetőségen kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték
- az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja
- az érintett tiltakozik az adatainak kezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték.

A tájékoztatóban ismertetett adatkezelés kapcsán az érintett csak akkor élhet a törléshez való jogával, ha az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett, vagy a Hatóság közérdekű feladatainak végrehajtásához az adat nem szükséges.

Az adatkezelés korlátozásához való jog – GDPR 18. cikk

Az érintett személy az 1.2. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az Adatkezelő korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával), amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben az adatkezelő arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá kerül, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Európai Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az Adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

Az adathordozhatósághoz való jog – GDPR 20. cikk

Az érintett jogosult arra, hogy az 1.2. pontban megadott elérhetőségen keresztül a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, ha az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik.

A GDPR 20. cikkének (3) bekezdése, valamint (68) preambulumbekzdése úgy rendelkeznek, hogy az adathordozhatósághoz való jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az Adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges, vagy ha az Adatkezelő közhatalmi feladatait gyakorolja vagy jogi kötelezettségének tesz eleget. Ezekben az esetekben az Adatkezelő nem köteles a hordozhatóságot biztosítani.

A tiltakozáshoz való jog – GDPR 21. cikk

Az ügyfél jogosult arra, hogy az 1.2. pontban megadott elérhetőségen keresztül a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Automatizált adatkezelés – GDPR 22. cikk

Az érintett jogosult arra, hogy ne terjedjen ki rá az olyan, kizárólag automatizált adatkezelésen – ideértve a profilalkotást is – alapuló döntés hatálya, amely őt jelentős mértékben érintené.

5. Jogorvoslat

Akit a személyes adatainak kezelése közben sérelem ért, az adatvédelmi tisztviselő 1.2. pontban megadott elérhetőségére küldött levélben kérelmezheti annak kivizsgálását. A kérelmet az Adatkezelő haladéktalanul kivizsgálja, és legfeljebb 30 napon belül megválaszolja.

Az Adatkezelő szükség esetén, figyelembe véve a kérelem bonyolultságát és a kérelmek számát, ezt a határidőt további két hónappal meghosszabbíthatja. A határidő meghosszabbításáról az Adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

Akit a személyes adatainak kezelése közben sérelem ért, bejelentést tehet a felügyeleti hatósághoz, mely feladatot a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) látja el.

A NAIH elérhetőségei:

Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Telefon: +36 1 391 1400
Fax: +36 1 391 1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
URL: <http://naih.hu>
Online ügyindítás: <https://naih.hu/online-ugyinditas>

Ezen túlmenően, a sérelmet szenvedett fél jogai érvényesítése érdekében bírósághoz fordulhat. Ebben az esetben szabadon eldöntheti, hogy a lakóhelye (állandó lakcím) vagy a tartózkodási helye (ideiglenes lakcím), illetve az adatkezelő székhelye szerint illetékes törvényszéknél nyújtja-e be keresetét. A lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszéket megkeresheti a <https://birosag.hu/birosag-kereso> oldalon. Az adatkezelő székhelye szerint a perre a Fővárosi Törvényszék rendelkezik illetékességgel.

Szöveg lezárva: 2023. december 15.