

## **ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ – РАЗГРАД“ ЕАД**

„Топлофикация – Разград“ ЕАД, гр. Разград е търговско дружество с предмет на дейност производство на топлинна и електрическа енергия, пренос на топлинна енергия и други дейности и услуги, обслужващи основните дейности. С решения на Държавна комисия за енергийно и водно регулиране /сега КЕВР/ № Л-082-02/21.02.2001 г. и № Л-083-05/21.02.2001 г. предприятието притежава лицензи за производство на топлинна и електрическа енергия и пренос на топлинна енергия.

Основна цел в дейността на дружеството е да предоставя качествени услуги на Вас, нашите клиенти. В процеса на дейността, се налага “Топлофикация – Разград” АД да обработва и съхранява Вашите лични данни. Сигурността на данните, които сте ни поверили, е много важна за нас. Тя е основен показател за ефективността на усилията ни да бъдем надежден, коректен и желан Ваш партньор. “Топлофикация – Разград” ЕАД защитава Вашите данни, като прилага всички подходящи технически и организационни средства, необходими за предотвратяване на неразрешен достъп, злонамерено ползване, загуба или преждевременно заличаване на информацията.

Дружеството събира и обработва лични данни само при спазване на изискванията на националното и европейското законодателство. Запознати сме, че обработването на Вашите данни е свързано с определена цел и не може да се извършва без ограничение.

Настоящата политика има за цел да разясни:

### ➤ **Как и защо използваме Вашите лични данни:**

#### **За предоставяне на услуги, включващи доставка на топлинна енергия и/или битова гореща вода**

Ние обработваме данни, чрез които можем да идентифицираме своите клиенти, данни за техните имоти и други относими лични данни. Те са необходими, за да предоставим на клиентите горепосочените услуги, изпълнявайки задълженията си.

Данните се обработват с цел, за да:

- се установи самоличността на клиента в качеството му на страна, получаваща услугата;
- се управляват заявки от клиента за предоставяне на услуги;
- се изготвят и изпращат сметки/фактури за стойността на ползваните услуги;
- се осигури цялостно обслужване в заявления от клиента обем, както и за инкасиране на дължимите суми за ползваните продукти и услуги;
- се осигури техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- се уведоми клиента за всичко, свързано с услугите, които ползва - изпращане на различни известия, уведомления за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени молби, жалби, предположения и сигнали за нередности;
- се анализира клиентската история и да се създаде и поддържа потребителски профил, с оглед определяне на подходяща оферта за клиента, при поискване от негова страна;
- се защити и гарантира сигурността и целостта на мрежата, инсталациите на клиентите и сигурността на нашите служители;
- се установят и/или предотвратят незаконосъобразни действия или такива, в противоречие с условия за предоставяне на съответните услуги;
- се обработват данните от сметки/фактури за цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им, във връзка с легитимния интерес на дружеството;
- се осигури отчитане, приемане, разплащане на предоставените услуги.

#### **За изпълнение на нормативни задължения**

Ние обработваме личните Ви данни, за да идентифицираме обекта-ползвател на услугите - данни за местоположението му и за да спазим задължения, предвидени в нормативни актове, като:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за енергийно и водно регулиране или други държавни органи, посочени в Закона за енергетика;
- предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите или трети лица, предвидени в Закона за защита на потребителите;

- предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни във връзка със задължения, предвидени в нормативната уредба за защита на личните данни – Закон за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и други свързани нормативни и поднормативни актове;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс и други свързани нормативни и поднормативни актове, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, съобразно изискванията на приложимите към производството процесуални и материално-правни нормативни актове.

#### ➤ Категории лични данни, които обработваме:

- данни за идентификация:  
три имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, адрес;
- данни за имот, който предстои да бъде присъединен:  
документ за собственост; когато имотите са повече от един и са в режим на етажна собственост - протокол от Общо събрание на собствениците, съдържащ съгласие за снабдяване на имотите с топлинна енергия или битова гореща вода;
- данни за потребление:  
данни за местоположение на имота и месечното потребление на топлинна енергия;
- други данни:  
информация за вида и съдържанието на нашите отношения, включително:
  - електронна поща, писма, информация за заявките Ви за отстраняване на проблеми, жалби, молби, оплаквания, други сигнали за нередности;
  - лични данни за контакт: адрес, телефонен номер и информация за контакт (електронен адрес), с цел надлежно и своевременно обслужване на клиентите;
  - предпочитанията за някои от услугите, които Ви предоставяме, след като сме получили предварително съгласието Ви;
  - платежна информация във връзка с плащанията, направени към нас, с цел погасяване на текущи задължения;
  - друга информация, като:
    - абонатен номер, код или друг идентификатор, създаден за идентификация на абонати/потребители;
    - други лични данни, предоставени от Вас или от трето лице при присъединяване на имот и/или предоставяне на услугата и по-конкретно: три имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, адрес на пълномощник, посочени в документ, в който сте го упълномощили да Ви представлява.

Когато обработваме основните Ви лични данни, данни за обекти (имоти), ползващи доставяната от нас топлинна енергия и други данни за целите на предоставяне на услуги, за тяхното заплащане, за изпълнение на Ваши заявки за услуги, както и с цел да изпълним наши нормативни задължения, това обработване е задължително за изпълнение на тези цели. Без тези данни не бихме могли да предоставяме съответните услуги.

#### ➤ Как защитаваме Вашите лични данни

За да осигурим адекватна защита на данните на компанията и клиентите си, ние прилагаме всички необходими организационни и технически мерки, предвидени в Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година и Закона за защита на личните данни, като се придържаме към най-добрите практики. Данните Ви се обработват чрез лицензирана информационна система, която периодично бива тествана за киберсигурност.

Дружеството е установило механизми по предотвратяване на злоупотреби и пробиви в сигурността, определило е Длъжностно лице за защита на данните.

#### ➤ Кога изтриваме Вашите лични данни

Използването на Вашите лични данни за цели, свързани с предоставянето на услуги, се прекратява незабавно след прекратяване доставката на услуги. Данните не се изтриват до окончателното уреждане на всички финансови задължения и изтичане на нормативно определените срокове за съхраняване на данните. Такива са:

- по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни - 10 години, считано от 1 януари на отчетния период, следващ отчетния период, за който се отнасят;

- за непогасени финансови задължения – до изтичане на определените съгласно действащата нормативна уредба давностни срокове.

Ние няма да изтрием или анонимизираме Ваши лични данни, ако те са необходими във връзка с висящо съдебно, административно производство или производство по разглеждане на Ваша жалба пред нас.

#### ➤ **Кога и защо споделяме лични данни с трети лица**

Дружеството ни не предоставя Ваши лични данни на трети лица, преди да сме се уверили, че е налице законово задължение за това и са взети всички технически и организационни мерки за защита на данните. Стремим се да осъществяваме строг контрол при изпълнението на това задължение.

В изпълнение на договорните си и законови задължения, предоставяме лични данни на следните категории получатели (администратори на лични данни):

#### **Лица, обработващи данни от името на дружеството:**

- пощенски оператори – при изпращане на пратки с документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им (с оглед изпълнение на законите ни задължения и задълженията ни по договорите с нашите клиенти за предоставяне на информация, относно потребени услуги и дължими за това суми);
- органи, институции и лица, на които сме длъжни да предоставим лични данни, по силата на действащото законодателство, като: дялови разпределители на топлинна енергия, доставчици на услуги за хибридна поща и за електронно фактуриране, финансови институции за обслужване на плащанията, извършени от Вас и други;
- служителите ни, предоставящи услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител.

#### **Лица, обработващи данните от свое име**

Към тази категория се отнасят всички компетентни органи, които по силата на нормативен акт имат правомощия да изискват предоставянето на информация, сред която и лични данни, като: Комисия за енергийно и водно регулиране, съдилища, прокуратура, различни регулаторни органи - Комисия за защита на потребителите, Комисия за регулиране на съобщенията, Комисия за защита на личните данни, органи с правомощия по защита на националната сигурност и обществен ред и др.

#### ➤ **Вашите права, във връзка с обработване на личните Ви данни:**

##### **Право на информация**

Вие имате право:

- да поискате информация за Ваши данни, които се обработват, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- да получите информация в разбираема форма, съдържаща личните Ви данни, които се обработват;

##### **Право на корекция:**

В случай, че обработваме непълни или сгрешени/грешни данни, Вие имате право по всяко време да поискате да заличим, коригираме или блокираме Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона.

##### **Право на възражение:**

По всяко време имате право:

- да възразите при доказано незаконосъобразно обработване на личните Ви данни. Когато възражението е основателно, личните данни на съответното физическо лице не могат повече да бъдат обработвани;

- да възразите срещу обработването на личните Ви данни за целите на директния маркетинг.

#### **Право на ограничаване на обработването:**

Можете да поискате ограничаване на обработваните лични данни, ако:

- оспорвате верността на данните, за периода, в който трябва да проверим верността им;
- обработването на данните е без правно основание, но вместо да ги изтрием, Вие искате тяхното ограничено обработване;
- повече нямаме нужда от тези данни (за определената цел), но Вие имате нужда от тях за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;
- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка, дали основанията на администратора са законни.

#### **Право на преносимост на данни:**

Можете да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте поверили на нашата грижа, в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат.

#### **Право на жалба:**

В случай, че прецените, че нарушаваме приложимата нормативна уредба, Ви молим да се свържете с нашето длъжностно лице, за изясняване на въпросите. Разбира се, имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни.

Когато трети лица ползват наши услуги (например членове на домакинството), Ви молим да уведомите същите, относно обработката и предаването на Вашите данни.

Заявленията за достъп до информация или за корекция, се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице, чрез нотариално заверено пълномощно. Заявление може да бъде отправено и по електронен път, по реда на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги.

Ние се произнасяме по Вашето искане в срок от един месец от неговото получаване. При обективно необходим по-голям срок – с оглед получени голям брой заявления или трудности по събиране на всички искани данни, този срок може да бъде удължен до три месеца. С решението си ние даваме или отказваме достъп и/или исканата от заявителя информация, но винаги мотивираме отговора си.

#### **➤ Актуалност и промени на Политиката**

С цел да прилагаме най-актуалните мерки за защита и спазване на действащото законодателство, ние ще актуализираме редовно настоящата Политика за защита на личните данни. Ако промените, които направим, са съществени, ще публикуваме съобщение за направените промени чрез нашия интернет-сайт. Приканваме Ви редовно да преглеждате текущия вариант на Политиката за защита на личните данни, за да бъдете информирани за това, как се грижим за защитата на личните данни, които събираме.

Администратор на лични данни:  
"Топлофикация - Разград" ЕАД  
ЕИК: 116019472  
гр. Разград, ул. «Черна»  
E-mail: [toplo\\_rz@overgas.bg](mailto:toplo_rz@overgas.bg)  
Телефон 084 662475

Длъжностно лице по защита на личните данни:  
Емилия Тонева  
Тел.: 02/4283-337  
E-mail: [gdpr@overgas.bg](mailto:gdpr@overgas.bg)  
Адрес: гр. София 1407, ул. „Филип Кутев» № 5