

ПОЛИТИКА ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ НА „ТОПЛОФИКАЦИЯ - РАЗГРАД“ АД

„Топлофикация – Разград“ АД е търговско дружество с предмет на дейност производство и пренос на топлинна енергия, както и някои други услуги, обслужващи основните дейности. С решения на ДКЕВР №Л-082-02/21.02.2001г. и №Л-083-05/21.02.2001г. предприятието е получило Лицензии за производство на топлинна и електрическа енергия и пренос на топлинна енергия. Основна цел на Дружеството е да предоставя качествени и разнообразни услуги на Вас, нашите клиенти. В тази връзка „Топлофикация - Разград“ АД обработва и съхранява Вашите лични данни. Сигурността на тези данни, е много важна за нас. Тя е основен показател за ефективността на усилията ни да бъдем надежден, коректен и желан Ваш партньор.

„Топлофикация - Разград“ АД прилага подходящи технически и организационни средства, които са 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 конкретно определена цел и не може да се извършва без ограничение.

Целта на настоящата политика е 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; да изпълним задълженията си и да подобрим предоставянето на услугите в присъединените имоти. В тази връзка основанието за обработване на посочените данни е договорно. Данните се обработват с цел да се:

- установи самоличността на клиента в качеството му на страна, получаваща услугата;
- идентифицира обслужвания имот;
- за контакт с Вас;
- изготвят и изпращат сметки/фактури за стойността на ползваните услуги;
- осигури цялостно обслужване в заявления от клиента обем, както и за инкасиране на дължимите суми за ползваните продукти и услуги;
- уведоми клиента за всичко, свързано с услугите, които ползва - изпращане на различни известия, уведомление за проблеми, грешки или за да отговорим на подадени молби, жалби, предложения и сигнали за нередности;
- осигури отчитане, приемане и разплащане на предоставените услуги;

За изпълнение на нормативни задължения: Ние обработваме личните Ви данни, за да идентифицираме обекта - ползвател на услугите, като обработваме 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 материалноправни нормативни актове.

За осъществяване на дейност в обществен интерес: Преносът на топлинна енергия и гореща вода е дейност осъществявана в обществен интерес. В тази връзка е възможно обработване на данни и на това основание.

За защита на легитимните ни интереси, свързани с:

- управляване на заявки от клиента за предоставяне на услуги;
- осигуряване на техническо съдействие за поддържане на предоставените услуги;
- анализиране клиентската история и създаване и поддръжка на потребителски профил, с оглед определяне на подходяща оферта за клиента, при поискване от негова страна;
- за защита и гарантиране сигурността и целостта на мрежата, инсталациите на клиентите и сигурността на нашите служители;
- установят и/или предотвратят незаконосъобразни действия или действия в противоречие с условията за предоставяне на съответните услуги;
- обработват данните от сметки/фактури за цели, съвместими с първоначалната цел за събирането им, във връзка с легитимния интерес на дружеството да реализира правото си по събиране на вземания, вкл. по съдебен ред;

Категории лични данни, които обработваме:

- данни за идентификация на лицата:
три имена, единен граждански номер или личен номер на чужденец, адрес;
- данни за имот, който предстои да бъде присъединен или вече е присъединен:
данни за местоположение на имота, 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 месечното потребление на топлинна енергия и битова гореща вода;
- 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, предложения и 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;
 - предпочитания за 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:
 - клиентски/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 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;
 - данни от документите за присъединяване на имота: данни за нотариален акт, данни на лица, от Етажната собственост и др.

Когато обработваме основните Ви лични данни, данни за обекта (имота), ползващ доставяната от нас топлинна енергия и гореща вода и др. данни за целите на предоставяне на услугата, за нейното 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 съответната услуга.

Как защитаваме Вашите лични данни:

За да осигурим адекватна защита на данните на клиентите си, ние прилагаме организационно - технически мерки, съгласно изискванията на Общия регламент за защита на данните, като се придържаме към най-добрите практики. Данните Ви се обработват чрез лицензирана информационна система, достъпът до която е само с потребителско име и персонална парола. Всички документи на хартиен носител се съхраняват в архива на дружеството в заключено помещение и заключени шкафове. Достъп до тези данни имат само лицата натоварени с функции по изпълнение на услугите. Служителите ни са поели ангажимент за поверителност и неразпространение на информацията представляваща лични данни, като в дружеството периодично се провежда обучение на служителите за опазване на личните данни. Дружеството е определило и Длъжностно лице за защита на данните, с което можете да се свържете при желание от Ваша страна.

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 се запазват за срок до 3 години,

в случай на претенции свързани с изпълнението на услугата до окончателното уреждане на всички финансови задължения и/или изтичане на давност.

- Данните, използвани във връзка с присъединяване на имоти, се съхраняват докато имота е присъединен;
- по Закона за счетоводството за съхранение и обработка на счетоводни данни – до 10 години, считано от 1 януари на отчетния период, следващ отчетния период, за който се отнасят;
- за непогасени финансови задължения - доизтичане на определените в Закона за задълженията и договорите давностни срокове за предявяване на претенции (съответно 3 или 5 години).
- Данните във връзка с водени от нас съдебни дела до 5 години от влизане на решението в сила.

Ние няма да изтрием или анонимизираме Ваши лични данни, ако те са необходими във връзка с висящо съдебно или 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 правно основание за това и че са взети всички технически и организационни мерки за защита на данните. В изпълнение на договорните си и законови задължения предоставяме лични данни на следните категории получатели:

Лица, обработващи данни от името на Дружеството:

- доставчици на услуги по организиране, съхраняване, индексирание и унищожаване на архиви на хартиен и/или електронен носител.
- дружества, ангажирани с отпечатването на месечните фактури;
- изпълнители, предоставящи абонаментни поддръжка на софтуерни програми и информационни системи;
- топлинни счетоводители, само в случаите когато те разпределят данните за консумираната топлинна енергия от наше име

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. Банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас; Пощенски и куриерски служби – при изпращане на пратки с документи и необходимостта от удостоверяване на самоличността при връчването им;

Вашите права, във връзка с обработване на личните Ви данни

Право на достъп и информация:

Вие имате право да:

- поискате информация за това, дали отнасящи се до Вас данни се обработват от нас, информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват, сроковете на съхранение на самите данни;
- получите информация в разбираема форма, съдържаща личните Ви данни, които се обработват, както и всяка налична информация за техния източник;

Право на допълване и корекция:

В случай че обработваме непълни или неточни данни, Вие имате право по всяко време да поискате:

- да допълним или коригираме неточните Ви данни;
- да заличим, коригираме или ограничим използването на Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона;
- да уведомим третите лица, на които са били разкрити личните Ви данни, за всяко заличаване, допълване, коригиране или ограничаване използването на данните;

Право на възражение:

По всяко време имате право да:

- възразите срещу обработването на личните Ви данни, което правим и когато възражението Ви е основателно, обработването на личните данни ще бъде преустановено. В този случай, обработването на данните ще продължи, само ако е налице законово основание или данните Ви се обработват във връзка с упражняване на законни права от страна на дружеството.

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, 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 обработваме на основание договор или Вашето съгласие, с помощта на автоматизирани системи в организиран, подреден, структуриран, общоприет електронен формат.

Право на жалба:

В случай че считате правата си за нарушени Вие може да подадете писмена жалба до Комисията за защита на личните данни на адрес: гр. София, 1592, бул. Професор Цветан Лазаров № 2 или на електронен адрес kzld@cpdp.bg , чрез електронен подпис.

Право на съдебен иск в случай че считате правата си за нарушени.

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

Заявленията за достъп до информация или за корекция се подават лично или от изрично упълномощено от Вас лице. 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 може да актуализираме настоящата Политика за защита на личните данни. Ако промените, които направим, са съществени, ще публикуваме съобщение за направените промени чрез нашият 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 Вашите лични данни.

Администратор на лични данни:

"Топлофикация Разград" ЕАД, ЕИК: 116019472
гр. Разград, ул. Черна
E-mail: 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
Адрес: гр. София 1407, ул. Филип Кутев № 5