

Informačné memorandum o spracúvaní osobných údajov

ODBERATEĽ PLYNU

- ✓ *Odberateľ plynu a plnenie povinností prevádzkovateľa distribučnej siete*
 - ✓ *Žiadosť o vyjadrenie k technickej zmene na existujúcom OPZ*
 - ✓ *Žiadosť o demontáž meradla z dôvodu realizácie technických zmien na OPZ*
 - ✓ *Žiadosť o montáž meradla z dôvodu realizácie technických zmien na OPZ*
 - ✓ *Žiadosť o preskúšanie určeného meradla*
 - ✓ *Žiadosť o opravu/overenie/kalibráciu meradla*
 - ✓ *Objednávka - žiadosť o demontáž/montáž z dôvodu rekonštrukcie alebo opravy spoločného OPZ*
 - ✓ *Žiadosť o opätovnú montáž meradla (odber plynu do 10m³/hod) po predchádzajúcej demontáži vykonanej z dôvodu ukončenia / prerušenia dodávky zemného plynu*
 - ✓ *Žiadosť o opätovnú montáž meradla (odber plynu nad 10m³/hod) po predchádzajúcej demontáži vykonanej z dôvodu ukončenia / prerušenia dodávky zemného plynu*
 - ✓ *Objednávka - žiadosť o vydanie súhlasu na demontáž / montáž meradiel a zaplombovanie meradiel zabezpečovacími značkami (ďalej spolu ako „žiadosti“)*
 - ✓ *Objednávka - žiadosť o výmenu regulátora tlaku plynu (RTP)*
 - ✓ *Dohoda o preložke plynárenského zariadenia*
 - ✓ *Dohoda o podmienkach zrušenia plynovodu, úhrade ceny za 1 kus pripojovacieho plynovodu (ďalej spolu ako „zmluvy“)*
-

1. AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE A NA AKÉ ÚČELY SA SPRACÚVAJÚ?

Spoločnosť SPP - distribúcia, a. s., ako prevádzkovateľ distribučnej siete, spracúva v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „ZOOÚ“) a Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej ako „GDPR“)

Osobné údaje:

- ❖ **Osobné údaje, ktoré poskytla spoločnosti SPP – distribúcia, a. s., dotknutá osoba** (v žiadostiach / dohode o preložke / objednávke na výmenu RTP / dohode o podmienkach zrušenia plynovodu, úhrade ceny za 1 kus pripojovacieho plynovodu, v telefonáte) najmä

meno a priezvisko, trvalý pobyt, dátum narodenia, číslo občianskeho preukazu, číslo účtu, korešpondenčná adresa, telefonický kontakt, e-mailový kontakt, obsah telefonického rozhovoru.

- ❖ **Osobné údaje, ktoré poskytol spoločnosti SPP – distribúcia, a. s., dodávateľ zemného plynu,** ktorý uzavrel s dotknutou osobou (odberateľom) zmluvu o dodávke plynu a zároveň uzavrel pre dotknutú osobu (odberateľa) so spoločnosťou SPP – distribúcia, a. s. zmluvu o prístupe do distribučnej siete a o distribúcii plyn s tým, že **tieto údaje poskytuje dodávateľ plynu na základe zákona – v zmysle § 69 ods. 2 písm. h) zákona č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov je dodávateľ plynu povinný poskytovať prevádzkovateľovi siete, ktorej je užívateľom (a to na základe zmluvy o prístupe do distribučnej siete a distribúcii plynu) technické údaje zo zmlúv o dodávke plynu a údaje o odberateľoch potrebné na uzavretie zmluvy o dodávke plynu a v zmysle § 69 ods. 2 písm. r) zákona č. 251/2012 Z.z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov je dodávateľ plynu povinný oznámiť prevádzkovateľovi distribučnej siete údaje o zraniteľných odberateľoch vyplývajúce zo zmlúv o dodávke plynu, a to identifikačné údaje, adresu trvalého pobytu, kontaktné telefónne číslo, faxové číslo, adresu elektronickej pošty, ak ich má, dátum narodenia, adresu odberného miesta, číslo odberného miesta zraniteľného odberateľa plynu.** Tieto údaje je dodávateľ plynu povinný poskytovať prevádzkovateľovi distribučnej siete za účelom plnenia zákonných povinností a práv, ktoré má vo vzťahu k odberateľovi plynu dodávateľ plynu a prevádzkovateľ distribučnej siete, do ktorej je odberné miesto odberateľa pripojené. Spoločnosť SPP – distribúcia, a. s. uskutočňuje pre odberateľa/odberné miesto distribúciu zemného plynu a plní povinnosti prevádzkovateľa distribučnej siete.

Osobné údaje v rozsahu adresa/korešpondenčná adresa odberného miesta, meno a priezvisko odberateľa/kontaktná osoba odberného miesta, e-mail odberateľa/kontaktnej osoby odberného miesta a telefónne číslo odberateľa/kontaktnej osoby odberného miesta, dátum narodenia zraniteľného odberateľa, číslo POD odberného miesta, údaj o množstve dodaného/odobratého plynu sa vzťahujú vždy ku konkrétnemu odbernému miestu, do ktorého sa uskutočňuje distribúcia plynu alebo ktoré je pripojené do distribučnej siete, pričom presný rozsah spracúvaných údajov vyplýva z príslušných právnych predpisov, z účelu spracúvania a konkrétnej situácie.

Účel a právny základ:

- **na účely uzavretia a plnenia zmluvy** (najmä kontraktný proces, plnenie zmluvných povinností, kontrola plnenia zmluvy, súvisiaca komunikácia, uchovávanie dokumentov) pričom právnym základom spracúvania je v zmysle § 13 ods. 1 písm. b) ZOOÚ (čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR) nevyhnutnosť spracúvania na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo na vykonanie opatrenia pred uzatvorením zmluvy na základe žiadosti dotknutej osoby .
- **na účely plnenia zákonných povinností** - v rámci plnenia povinností ustanovených právnymi predpismi dochádza k spracúvaniu osobných údajov (vrátane ich poskytovania iným subjektom) nasledovne:

- ✓ **plnenie zákonných povinností prevádzkovateľa distribučnej siete (najmä vo vzťahu k odberateľom a ich odberným miestam, k dodávateľom zemného plynu, k Úradu pre reguláciu sieťových odvetví SR) napríklad:**
 - **meranie množstva distribuovaného plynu a výkon odpočtov stavu počítadla určeného meradla na odbernom mieste,**
 - **realizácia iných úkonov prevádzkovateľa distribučnej siete vo vzťahu k odberateľom a ich odberným miestam, ktoré sú pripojené do distribučnej siete** - montáže/demontáže/výmeny plynomera, vyjadrenia k technickým zmenám na odbernom mieste, preskúšanie/kalibrácia plynomera, prerušenie/obmedzenie/obnovenie distribúcie plynu v zákonom stanovených prípadoch alebo na žiadosť dodávateľa plynu,
 - **informovanie a kontaktovanie** (písomne, sms správou, e-mailom) **odberateľov v súvislosti s plnením povinností prevádzkovateľa distribučnej siete** napr. oznámenie plánovanej výmeny plynomera (ciach), výzva na sprístupnenie meradla, informovanie o vykonanej výmene meradla bez prítomnosti odberateľa, oznámenie o začiatku a skončení obmedzenia alebo prerušenia distribúcie plynu, kontaktovanie v súvislosti s odpočtom stavu počítadla plynomeru,
 - **poskytovanie údajov a informácií dodávateľom plynu (zmluvným dodávateľom plynu odberateľa, dodávateľovi poslednej inštancie) a Úradu pre reguláciu sieťových odvetví SR v prípadoch stanovených právnymi predpismi, napr. v prípade zabezpečenia dodávky plynu v režime dodávky poslednej inštancie),**
 - **vybavovanie podnetov a kontrol zo strany inštitúcií vykonávajúcich štátnu správu v energetike,**
 - **vedenie evidencií a registrov stanovených právnymi predpismi,**

pričom právnym základom spracúvania je **v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR) nevyhnutnosť spracúvania podľa osobitného predpisu, ktorým je najmä zákon č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 250/2012 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov, zákon č. 142/2000 Z. z. o metrológii a o zmene a doplnení niektorých zákonov a všeobecne záväzné právne predpisy vydané na ich vykonanie, vyhláška Úradu pre reguláciu sieťových odvetví č. 24/2013 Z.z. ktorou sa ustanovujú pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s elektrinou a pravidlá pre fungovanie vnútorného trhu s plynom.**

- ✓ **plnenie iných zákonných povinností:**
 - **riešenie súdnych sporov (zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok, zákon č. 162/2015 Z.z. Správny súdny poriadok a súvisiace predpisy),**
 - **riešenie sporov mediáciou (zákon č. 420/2004 Z.z. o mediácii a súvisiace predpisy),**

- poskytovanie informácií na účely trestného konania (zákon č. 301/2005 Z.z. Trestný poriadok, zákon č. 171/1993 Zb. o Policajnom zbore a súvisiace predpisy),
- poskytovanie informácií potrebných na zistenie skutkového stavu (zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok a súvisiace predpisy),
- alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov (zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov),
- alternatívne riešenie nespotebiteľských sporov (zákon č. 250/2012 Z.z. o regulácii v sieťových odvetviach),
- riešenie exekúcií (zákon č. 59/2018 Z.z. Exekučný poriadok),
- konkurzy a reštrukturalizácie (zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurzoch a reštrukturalizáciách),
- správa registratúry – evidovanie, tvorba, ukladanie, ochrana registratúrnych záznamov, prístup k nim a zabezpečenie ich vyradovania (zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach),
- riešenie správnych konaní (zákon č. 71/1967 Zb. správny poriadok a súvisiace predpisy),
- konanie o priestupkoch (zákon č. 372/1990 Zb. o priestupkoch a súvisiace predpisy),
- riešenie reklamácií (zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa),
- vybavovanie žiadostí dotknutých osôb o uplatnenie práv podľa GDPR a ZOOÚ,
- oznámenie porušenia ochrany osobných údajov podľa nariadenia GDPR a ZOOÚ,
- spracovanie účtovných dokladov (zákon č. 431/2002 Z.z. o účtovníctve, zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty),
- správa daní (zákon č. 563/2009 Z.z. Daňový poriadok, zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov)

pričom právnym základom spracúvania je **v zmysle § 13 ods. 1 písm. c) ZOOÚ (čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR) nevyhnutnosť spracúvania podľa osobitného predpisu, ktorý je špecifikovaný vyššie.**

- **na účely plnenia oprávnených záujmov, ktorými sú:**
 - ochrana majetku a majetkových práv prevádzkovateľa,
 - ochrana života a zdravia osôb,
 - preukazovanie dodržiavania zákonných povinností,
 - plnenie zmluvných povinností (vyplývajúcich zo zmlúv s inou ako dotknutou osobou),
 - zabezpečenie a zvyšovanie kvality služieb, starostlivosť o zákazníkov a zvyšovanie ich spokojnosti.

SPP – distribúcia, a. s. spracúva osobné údaje na základe oprávneného záujmu predovšetkým na nasledujúce účely:

- ✓ **evidencia informácií týkajúcich sa odberného miesta**, do ktorého sa uskutočňuje distribúcia plynu alebo ktoré je pripojené do distribučnej siete najmä evidencia množstva distribuovaného plynu do odberného miesta, evidencia odberateľov na odbernom mieste, ktoré je pripojené do distribučnej siete po dobu pripojenia odberného plynového zariadenia do distribučnej siete,
- ✓ **výkon kontroly odberných miest, iné úkony, ktorými zabezpečuje/kontroluje plnenia povinností prevádzkovateľa distribučnej siete najmä distribúciu plynu, spoľahlivé, bezpečné a efektívne prevádzkovanie distribučnej siete**,
- ✓ **kontaktovanie** (písomne, sms správou, e-mailom) **odberateľa plynu/kontaktnej osoby odberného miesta** napríklad v súvislosti s výzvou na ukončenie neoprávneného odberu zemného plynu, v súvislosti s výzvou na úhradu dlžnej čiastky (vyúčtovanie škody za odber zemného plynu), resp. v akejkoľvek súvislosti týkajúcej sa distribúcie plynu a odberného miesta, ktoré je do distribučnej siete pripojené,
- ✓ **vybavenie žiadostí dotknutých osôb týkajúcich sa činností prevádzkovateľa distribučnej siete** (najmä plnenie žiadosti, kontrola plnenia žiadosti, komunikácia súvisiaca so žiadosťou),
- ✓ **vybavovanie podnetov a sťažností odberateľov**,
- ✓ **obhajovanie a preukazovanie právnych nárokov (napr. nárok na náhradu škody spôsobenej neoprávneným odberom plynu)**,
- ✓ **evidencia došlej a odoslanej korešpondencie**,
- ✓ **vyhotovenie zvukového záznamu telefonátu realizovaného na Zákaznícku linku a Poruchovú linku (dispečing)**.

pričom právnym základom spracúvania je **v zmysle § 13 ods. 1 písm. f) ZOOÚ (čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) nevyhnutnosť spracúvania na účel oprávnených záujmov prevádzkovateľa alebo tretej strany okrem prípadov, keď nad týmito záujmami prevažujú záujmy alebo práva dotknutej osoby vyžadujúce si ochranu osobných údajov**.

Oprávnený záujem predstavuje základ pre spracúvanie osobných údajov vtedy, keď sledujeme určité pre nás dôležité záujmy, pričom spracúvanie osobných údajov sa vyžaduje na ochranu a plnenie týchto záujmov. Na základe vykonaného posúdenia spoločnosť SPP – distribúcia, a. s. dospela k záveru, že spracúvanie osobných údajov dotknutej osoby na účely plnenia vyššie uvedených oprávnených záujmov môže dotknutá osoba najmä vzhľadom na zmluvný vzťah medzi spoločnosťou SPP – distribúcia, a.s. a dotknutou osobou, na podanú žiadosť, vzhľadom na pripojenie odberného plynového zariadenia stavby / nehnuteľnosti do distribučnej siete prevádzkovej spoločnosťou SPP – distribúcia, a.s. a/alebo distribúciu plynu do odberného miesta primerane očakávať a že spracúvaním nebude dochádzať k zásahu do jeho práv v miere, ktorá by mu spôsobila ujmu.

Dotknutá osoba má podľa § 27 ZOOÚ (čl. 21 GDPR) právo namietat' proti spracúvaniu jeho osobných údajov, ktoré sa opiera o oprávnený záujem spoločnosti SPP – distribúcia, a.s., v takom prípade bude spoločnosť SPP – distribúcia, a.s. osobné údaje dotknutej osoby naďalej spracovávať len vtedy, ak bude preukázané, že pre takýto postup existujú závažné oprávnené dôvody.

2. PREČO JE POSKYTNUTIE OSOBNÝCH ÚDAJOV POTREBNÉ?

Poskytnutie osobných údajov na účely uzavretia a plnenia zmluvy je zmluvnou požiadavkou, bez poskytnutia týchto údajov nedôjde k vzniku zmluvného vzťahu medzi prevádzkovateľom a dotknutou osobou.

Poskytnutie osobných údajov na účely plnenia zákonných povinností je zákonnou požiadavkou, bez poskytnutia týchto údajov nie je možné riadne plniť povinnosti vyplývajúce z príslušných právnych predpisov.

Poskytnutie osobných údajov odberateľa je potrebné na riadne plnenie povinností prevádzkovateľa distribučnej siete vo vzťahu k odbernému miestu, odberateľovi plynu, dodávateľovi plynu a Úradu pre reguláciu sieťových odvetví.

V prípade zmeny poskytnutých osobných údajov je dotknutá osoba povinná túto zmenu bezodkladne oznámiť (napr. zmena bydliska, zmena priezviska) za účelom výkonu opravy osobných údajov.

3. AKO DLHO BUDÚ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVANÉ?

Spoločnosť SPP - distribúcia, a. s., bude osobné údaje dotknutej osoby spracúvať po dobu plnenia účelu* a v nevyhnutne potrebnom rozsahu uchovávať aj po splnení účelu. Pokiaľ neexistuje odôvodnený predpoklad dlhšieho uchovávania v konkrétnom prípade, sú údaje zlikvidované po uplynutí doby vyplývajúcej z registratúrneho plánu prevádzkovateľa, resp. po uplynutí doby, ktorá vyplýva z príslušných právnych predpisov.

**V prípade plnenia povinností prevádzkovateľa distribučnej siete týkajúcich sa odberateľa spracúva osobné údaje po dobu, kým je dotknutá osoba odberateľom, v prípade plnenia povinností týkajúcich sa odberného miesta vrátane evidencie informácií o odbernom mieste spracúva osobné údaje po dobu pripojenia odberného miesta do distribučnej siete, v prípade plnenia iných zákonných povinností spracúva po dobu trvania zákonnej povinnosti, v prípade vybavovania žiadostí, podnetov, reklamácií po dobu ich úplného vybavenia, v prípade zmluvného vzťahu po dobu trvania zmluvy, po dobu zaevidovania pošty, po dobu vyhodnotenia telefonátu, po dobu vybavenia nahlásenej poruchy, požiadavky.*

4. KOMU MÔŽU BYŤ OSOBNÉ ÚDAJE DOTKNUTEJ OSOBY POSKYTNUTÉ?

SPP - distribúcia, a. s., môže využívať pri svojej činnosti aj služby zmluvných partnerov. V niektorých prípadoch môže dochádzať pri tejto činnosti k spracúvaniu osobných údajov. V týchto prípadoch prevádzkovateľ distribučnej siete dbá na dôsledný výber svojich zmluvných partnerov, posudzuje ich spoľahlivosť a v zmluvnom vzťahu má zmluvne ošetrené pravidlá ochrany osobných údajov.

Zákon ukladá prevádzkovateľovi, ktorým je SPP - distribúcia, a. s., že môže poveriť spracúvaním osobných údajov len sprostredkovateľa, ktorý poskytuje dostatočné záruky na prijatie primeraných

technických a organizačných opatrení tak, aby spracúvanie osobných údajov spĺňalo požiadavky ZOOÚ a aby sa zabezpečila ochrana práva dotknutej osoby.

Subjekty, ktoré majú vykonávať v mene SPP - distribúcia, a. s., ako prevádzkovateľa spracúvanie osobných údajov sú sprostredkovateľmi a majú s SPP – distribúcia, a. s. v súlade so ZOOÚ uzatvorenú zmluvu o spracúvaní osobných údajov.

Zoznam (kategória) sprostredkovateľov, môže byť priebežne aktualizovaný :

- spoločnosť, ktorá zabezpečuje tlač a doručovanie listinných dokumentov, ktorých adresátom je dotknutá osoba,
- spoločnosť, ktorá vykonáva odčítanie skutočne nameraných údajov o dodávke plynu, tzv. výkon fyzických odpočtov stavu meracieho zariadenia nachádzajúcom sa na odbernom mieste
- spoločnosť, ktorá vykonáva správu a vymáhanie pohľadávok SPP – distribúcia, a.s.,
- spoločnosť, ktorá poskytuje komplexné a plne integrované ICT služby v oblasti informačných technológií, služby prevádzky monitoringu infraštruktúry a bezpečnostných incidentov, lokálnu ICT podporu, služby cloud computingu, softvér ako službu (SaaS),
- spoločnosť, ktorá zabezpečuje skartáciu dokumentov.

V súvislosti s uvedenými účelmi spracúvania osobných údajov môže dôjsť k poskytnutiu osobných údajov dotknutej osoby nasledovnému okruhu príjemcov – sprostredkovatelia poverení prevádzkovateľom a zamestnanci sprostredkovateľov z titulu výkonu ich práce a/alebo nasledovnému okruhu tretích strán – subjekty, ktorým je SPP – distribúcia, a. s. ako prevádzkovateľ distribučnej siete povinný poskytnúť osobné údaje na základe povinnosti vyplývajúcej z príslušného právneho predpisu (napr. poskytnutie osobných údajov Úradu pre reguláciu sieťových odvetví), notár, exekútor, advokát v súvislosti s obhajobou právnych nárokov SPP – distribúcia, a. s., dodávateľ zemného plynu, s ktorým má SPP – distribúcia, a. s. a dotknutá osoba ako odberateľ zmluvný vzťah a to za účelom plnenia povinností (zmluvných a zákonných) prevádzkovateľa distribučnej siete, spoločnosť, ktorá poskytuje servis a údržbu hardvérových zariadení alebo softvérových zariadení.

5. BUDÚ OSOBNÉ ÚDAJE PRENÁŠANÉ DO TRETÍCH KRAJÍN, ZVEREJŇOVANÉ ALEBO BUDE DOCHÁDZAŤ K AUTOMATIZOVANÉMU INDIVIDUÁLNEMU ROZHODOVANIU?

SPP - distribúcia, a. s., nezamýšľa preniesť osobné údaje dotknutej osoby do tretej krajiny ani do medzinárodnej organizácie.

Spoločnosť SPP - distribúcia, a. s., získané osobné údaje dotknutej osoby nezverejňuje.

Pri spracúvaní osobných údajov dotknutej osoby nedochádza k automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu vrátane profilovania (automatizovaným rozhodovaním je rozhodovanie, ktoré robí stroj (počítač) bez zásahu človeka, a ktoré má pre dotknutú osobu právne či iné obdobne závažné dôsledky).

6. AKÉ MÁ DOTKNUTÁ OSOBA PRÁVA?

Dotknutá osoba má právo požadovať od SPP - distribúcia, a. s., ako prevádzkovateľa prístup k osobným údajom týkajúcich sa dotknutej osoby, právo na opravu osobných údajov, právo na vymazanie osobných údajov alebo právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov, právo namietiť spracúvanie osobných údajov, právo na prenosnosť osobných údajov, právo odvolať súhlas, ako aj právo podať návrh na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 100 ZOOÚ.

Bližšie informácie o právach dotknutej osoby a postup ich uplatnenia je dostupný na www.spp-distribucia.sk/sk_gdpr.

7. KTO JE PREVÁDZKOVATEĽOM A JEHO ZODPOVEDNOU OSOBOU?

Prevádzkovateľom osobných údajov dotknutej osoby je: spoločnosť SPP - distribúcia, a. s., so sídlom Mlynské nivy 44/b, 825 11 Bratislava, IČO: 35 910 739, zapísaná v OR OS Bratislava I, Oddiel Sa, Vložka číslo: 3481/B.

Zodpovednou osobou prevádzkovateľa je: Martin Požgay, špecialista krízového manažmentu a ochrany osobných údajov, e-mailová adresa: gdpr@spp-distribucia.sk, telefonický kontakt: +421 2 2040 2044.