

Информация за поверителност и защита на личните данни на клиентите на „Софийска вода“ АД

Информация за дружеството

„Софийска вода“ АД („Дружеството“ и/или „Администраторът“), регистрирано в Търговския регистър към Агенцията по вписванията с ЕИК 130175000, със седалище и адрес на управление: гр. София, бул. „Цар Борис III“, №159, „Бизнес център Интерпред“, ет.2 и 3;

Информация за Длъжностно лице по защита на данни

Име: Надежда Чолакова
Адрес: гр. София, бул. „Цар Борис III“, №159, „Бизнес център Интерпред“, ет.2 и 3;

Имейл: bg.ria.gdpr-dpo.all.groups@veolia.com

Телефон: 02/812 24 94

„Софийска вода“ АД обработва Вашите лични данни при спазване на високи стандарти за осигуряване поверителността, сигурността и защитата им. Дружеството е въвело и прилага необходимите технически и организационни мерки, за да не допуска нерегламентиран достъп, загуба или неототоризирано ползване на Вашите данни. За нас е особено важно да осигурим събирането и обработването на Вашите лични данни да става в пълно съответствие с изискванията на българското и европейското законодателства.

1. Какви категории лични данни събираме:

- Три имена;
- Постоянен адрес по документ за самоличност и адрес на обслужвания имот, както и адрес за кореспонденция, ако са различни от постоянния адрес;
- Телефонни номера;
- Единен граждански номер;
- Данни от профила Ви за достъп до уебсайта www.sofiyskavoda.bg - потребителско име и адрес на електронна поща;
- Клиентски номер;
- Данни за водомерите - показания, фабричен номер, номер на пломба;
- Данни за банкови сметки;
- Данни за Ваш пълномощник - три имена, ЕГН, адрес, номер на личната карта;
- Копие от документ за собственост на водоснабдявания имот за учредено право на строеж в чужд имот – само за издаване на изходни данни и сключване на договори за присъединяване към ВиК мрежата;
- Данни за наематели и приемо- предавателен протокол за отчетени показания на водомери;

- История на комуникацията с дружеството (записани обаждания, подадени сигнали, жалби) при строго определени срокове за съхранение.

2. За какви цели обработваме Вашите лични данни и какво е основанието за предоставянето им

2.1. Ние обработваме личните Ви данни за сключване и изпълнение на договор или при преддоговорни отношения– чл.6, т.1, буква „б“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

Дружеството обработва личните Ви данни, посочени по-горе, самостоятелно или в комбинация помежду им:

- а) За да Ви предоставяме услуги по водоснабдяване, канализация и пречистване на отпадъчни води по неформални договори при Общи условия, които Общи условия са одобрени от националния регулатор Комисията за енергийно и водно регулиране;
- б) За издаване на изходни данни, а също и за сключване на договори за присъединяване към ВиК мрежата. Съгласно действащата нормативна уредба – Наредба №4 за условията и реда за присъединяване на потребителите и за ползване на ВиК системи, при подаване на заявление за издаване на изходни данни, за сключване на договор за присъединяване, Вие следва да ни предоставите и копие от документа за собственост на водоснабдения имот, за учредено право на строеж в чужд имот. Този документ се унищожават незабавно след постигане на целта, за която е предоставен.
- в) Дружеството обработва личните Ви данни за изпълнение технически услуги, предоставяни от Дружеството;
- д) За да изпълняваме договорните и преддоговорните си задължения, а също така и за защита на правата ни, произтичащи както от Общите условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите от „Софийска вода“ АД, така и от други договори, които сключваме с Вас, вкл. за откриване, промяна на титуляр и закриване на партида.

Предоставените от Вас лични данни за извършване на горепосочените услуги няма да послужат за автоматизирано вземане на решения, включително профилиране.

Молим да имате предвид, че непредоставянето на Вашите лични данни ще доведе до невъзможност дружеството да създаде, измени или закрие партида за ползване на ВиК услуги за Вас, като потребител на тези услуги, да издаде изходни данни, да сключи договор с Вас за присъединяване към ВиК мрежата, или да Ви предостави технически услуги или други услуги, които сте заявили, вкл. свързани с комплексна услуга за демонтаж, периодична проверка (тестване), монтаж и plombиране на индивидуални водомери.

Обработката се извършва с цел:

- установяване на самоличността на потребителя при откриване, закриване или смяна на партида за ползване на ВиК услуги;
- установяване на самоличността на потребителя при издаване на изходни данни;
- установяване на самоличността на потребителя при сключване на договор/и за присъединяване към ВиК мрежата;
- управление и изпълнение на Вашите заявки за услуги, предоставяни от Дружеството;
- изпълнение на договори за присъединяване към ВиК мрежата;
- изготвяне и изпращане на фактури за услугите, които предоставяме;
- предоставяне на необходимото Ви цялостно обслужване, с оглед предоставянето на качествени услуги;
- за осигуряване на всякакво техническо съдействие и поддръжка на предоставяните от нас услуги;
- за да установим и/или предотвратим действия в противоречия с Общите условия за предоставяне на ВиК услуги и/или действащата нормативна уредба;
- за да отговорим на подадени от Вас молби, жалби, предложения.

2.2. Дружеството обработва личните Ви данни за изпълнение на легитимни интереси - чл.6, т.1, буква „е“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

Ние обработваме личните Ви данни с оглед на наша легитимен интерес в следните случаи:

- предприемане на законосъобразни действия, за да събираме дължимите суми за предоставените Ви ВиК услуги;
- използваме видеонаблюдение на територията на Дружеството, за да извършваме опазване на имуществото и за осигуряване на безопасността на нашите клиенти, посетители и служители.
- извършване на аудио записи с цел обслужване на клиенти, обработка на сигнали, осигуряване на точност при приемане на заявки за услуги, предоставени от дружеството, оценка на обслужването и комуникация с клиентите

- обработване на лични данни на упълномощени лица чрез пълномощни издадени от бъдещи или настоящи клиенти на дружеството съгласно Глава осма Ред за откриване, промяна и закриване на партида от „Общи условия за предоставяне на ВиК услуги на потребителите на „Софийска вода АД“ , или при подаване на заявления за упражняване на права по ЗЗЛД
- обработване на приемо-предавателни протоколи с отчетени показания на водомери

2.3. Дружеството обработва личните Ви данни и за изпълнение на нормативни задължения или за легитимни интереси на трета страна) – чл.6, т.1, букви „в“ и „е“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

Ние обработваме личните Ви данни, включително и данни за изготвяне на сметките Ви за предоставени ВиК услуги, за да спазим нормативно установени задължения. Такива задължения, например са:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за енергийно и водно регулиране при осъществяване на правомощията ѝ;
- задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите при осъществяване на правомощията ѝ;
- задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни при осъществяване на правомощията ѝ;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство и предоставянето на информация на данъчните органи, съобразно изискванията на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;
- задължения, предвидени в Закона за независимия финансов одит при извършване на одит на Дружеството;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, по дела, производства и преписки, по които Дружеството не е страна, съобразно изискванията на приложимите към съответното производство процесуални норми в Гражданския процесуален кодекс, Наказателно-процесуалния кодекс и Закона за съдебната власт.

2.4. Дружеството обработва Ваши данни и въз основа на Вашето съгласие – чл.6, т.1, буква „а“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

За да Ви уведомяваме за събития, свързани с предоставяните от нас услуги, нови възможности или услуги и за изпращане на различни известия и/или

уведомления, Дружеството използва предоставен с Ваше съгласие адрес на електронна поща. Той може да бъде използван за:

- изпращане на електронни фактури за ползваните ВиК услуги, в случай че сте заявили получаването на такива;
- получаване на информация за планирани и аварийни спирания на водоподаването, в случай че сте се абонирали;
- кореспонденция с Вас през уебсайта, в случай че сте ни задали въпрос;
- получаване на друга информация като фактури за извършени услуги - доставка, монтаж и plombиране на индивидуални водомери, и информация за качеството на водата.

Дружеството има корпоративни Фейсбук и Инстаграм страници, на които публикува интересни и полезни за Вас информация и съвети, а също така организира и игри. Във връзка с по-добрата функционалност на тези страници, може да се изисква да използваме т.нар. „бисквитки“ на социалните мрежи, което става само с Ваше съгласие и за което Дружеството има отделна Политика относно „бисквитките“.

Моля, имайте предвид, че използването на „бисквитките“ само по отношение на Вашата активност на Фейсбук или Инстаграм страниците, ни позволява да извършваме профилиране на участниците.

3. Категориите на получатели на лични данни извън дружеството

Дружеството не предоставя Ваши лични данни на трети лица, преди да бъдем сигурни, че необходимите технически и организационни мерки за защита на тези данни са налице и са на необходимото ниво, така че да гарантират сигурността на данните Ви.

Предоставените от Вас лични данни няма да се предават при никакви обстоятелства в трети страни извън Европейския съюз.

Във връзка с посочените по-горе основания за обработка, Дружеството предоставя лични данни на следните категории получатели:

- Държавни и общински институции;
- Управители на етажна собственост;
- Наши контрагенти, които извършват отпечатване и доставка на фактури;
- Наши контрагенти, които извършват услуги по събиране на вземания;
- Наши контрагенти, които извършват услуги по отчитане на водомери;
- ИТ доставчици на услуги за създаване и поддържане на системите;
- Органи на съдебната власт и/или административни органи и/или органи на съдебното изпълнение;

- Дружество доставчик на топлофикационни услуги;
- Адвокати;
- Одитори;
- Лицензирани пощенски оператори и лица, предоставящи куриерски услуги;
- Банки за обслужване на плащанията, извършени от Вас;
- Застрахователи.

4. Срок за съхранение на данните

- а) Дружеството осъществява дейността си въз основа на Договор за концесия, сключен със Столична община. Съгласно този договор, при изтичането му ние следва да предадем получените преди и създадените през времето на концесията бази данни и информация. Ето защо, ние ще съхраняваме Вашите данни до изтичане на срока на Договора за концесия – 06.02.2034 г., след което ще ги предадем на новия ВиК оператор, или на Концедента Столична община.
- б) Записи на телефонни разговори се съхраняват до 6 месеца от създаване на записа.
- в) Видеозапис, извършван в Центровете за обслужване на клиенти на дружеството - до 60 дни от създаване на записа.

5. Какви са Вашите права и какъв е редът за упражняването им

5.1. Право на информация и право на достъп:

Вие имате право да поискате от нас:

- информация за това дали отнасящи се до вас данни се обработват,
- информация за целите на това обработване, за категориите данни и за получателите или категориите получатели, на които данните се разкриват;
- предвидения срок, за който ще се съхраняват личните Ви данни;
- информация за правото Ви в предвидените от закона случаи да изискате коригиране или изтриване на лични данни или ограничаване на обработването на лични данни, свързани с Вас или да направите възражение срещу такова обработване;
- информация за правото Ви на жалба до надзорен орган;
- информация дали Вашите лични данни са обект на автоматизирано обработване.

5.2. Право да оттеглите съгласието си:

Вие имате право в случая, когато Ваши данни се обработват въз основа на Вашето съгласие по т. 2.3. от настоящия документ, да оттеглите съгласието си по всяко време, като това оттегляне

не засяга законосъобразността на обработването въз основа на съгласието Ви, преди то да бъде оттеглено.

5.3. Право на коригиране и право на изтриване:

- a) Вие имате право, в случай че оттеглите своето съгласие по предходната т. 5.2 от настоящия документ, или в случай че Вашите данни са били обработвани незаконосъобразно или повече не са необходими за целите, за които са били събирани и обработвани, да поискате Вашите данни да бъдат заличени без ненужно забавяне.
- b) Вие имате право, в случай че данните, които обработваме, са непълни и/или грешни, по всяко време да поискате да заличим или коригираме Ваши лични данни, обработването на които не отговаря на изискванията на закона.

В горните случаи, Вие имате право да поискате да уведомим третите лица, на които са били разкрити личните Ви данни, за всяко заличаване или коригиране, с изключение на случаите, когато това е невъзможно или е свързано с прекомерни усилия.

5.4. Право на възражение:

При наличие на законово основание за това, Вие имате право по всяко време да възразите срещу обработването на личните Ви данни. В случай, че възражението Ви е основателно, Вашите личните данни няма повече да бъдат обработвани.

5.5. Право на ограничаване на обработването:

Вие можете да поискате ограничаване на обработването на Вашите лични данни, в случай че:

- оспорвате верността на данните, за срок, в който ни позволява да проверим точността им;
- обработването на данните е неправомерно, но Вие не желаете данните Ви да бъдат изтрети, а вместо това изисквате ограничаване на използването им;
- повече нямаме нужда от тези данни (за целта, за която са събрани), но Вие ги изисквате за установяването, упражняването или защитата на правни претенции;
- сте подали възражение за обработването на данните, в очакване на проверка дали законните ни основания имат преимущество пред Вашите интереси.

5.6. Право на преносимост на данни:

Вие имате право да поискате от нас да предоставим личните данни, които сте ни предоставили в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат.

5.7. Право на жалба:

Ние се стремим да спазваме стриктно действащото законодателство при предоставянето на нашите услуги. В случай, че имате причина да считате, че е налице някакво нарушение от наша страна, Ви молим да се обърнете към Длъжностното лице по защита на данните, чиито контакти са посочени в началото. Независимо от това, при всяко положение Вие имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни на адрес www.kzld.bg, пред регулаторен орган в рамките на Европейския съюз, или да се обърнете към съда.

В случай, че подадете жалба или искане до Дружеството и/или до Длъжностното лице по защита на данните, ние ще разгледаме и ще се произнесем с мотивирано решение в рамките на 14 дни от подаване на Вашата жалба или искане. В случай, че събирането на данни по Вашето искане налага ангажирането на по-сериозни ресурси, този срок може да бъде удължен до 30 дни, за което ние ще Ви информираме своевременно.

6. Как се защитават личните данни

„Софийска вода“ АД прилага технически и организационни мерки за сигурност включително

- Контрол на достъпа до лични данни;
- Защита на информационните системи;
- Обучение на персонала за защита на личните данни, политики за сигурност;
- Контрол и мониторинг - периодични проверки за защита на данните.

Тази информация е актуализирана към 07.04.2025 г. и подлежи на промени при изменения на законодателството.

**„Софийска вода“ АД
Април 2025 г.**