

A TÁRSADALOMKUTATÓ KFT.
VILLAMOS ENERGIA ÁGAZATTAL
KAPCSOLATOS FELHASZNÁLÓI
ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉSRE VONATKOZÓ
KUTATÁSI ADATKEZELÉSI TERVE



TÁRSADALOMKUTATÓ

Tartalomjegyzék

Általános információk, az adatkezelő.....	3
1.1. Az adatkezelő személye és tevékenysége	3
1.2. Irányadó jogszabályok.....	3
1.3. A Tájékoztató hatálya, az érintett	3
2.1. Az adatkezelés elvei	4
2.2. Az adatkezelés célja	4
2.3. Az adatkezelés jogalapja	4
2.4. A kutatási adatok anonimizálása	4
2.5. Adatbiztonság, hozzáférés az adatokhoz	4
2.6. Az adatkezelés időtartama.....	5
2.7. Adatvédelmi incidensek kezelése	5
2.8. Az érintettek jogai.....	6
2.9. Az érintett jogainak biztosítása, az érintett kérelmeinek kezelése	6
2.10. Jogorvoslat.....	6
Speciális szempontok, a Koordinátor adatkezelése a Felhasználói Elégedettségi Felmérés során	7
3.1. Az Alapfelmérés során használt adatkezelési elvek	7
3.2. A Kiegészítő Felmérés során használt adatkezelési elvek	8
3.3. Az Azonnali Felmérés során használt adatkezelési elvek	9

Általános információk, az adatkezelő

1.1. Az adatkezelő személye és tevékenysége

A jelen Tájékoztatóban meghatározott adatkezelések tekintetében az adatkezelő a Társadalomkutató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1054 Budapest, Alkotmány utca 15. félemelet 4; cégjegyzékszám: 01-09-983828; e-mail: info@tarsadalomkutato.hu; telefonszám: +36-70/772-7456; web: www.tarsadalomkutato.hu; a továbbiakban: „Adatkezelő”).

Az Adatkezelő Magyarországon bejegyzett gazdasági társaság, amely piac- és közvélemény-kutatással foglalkozik (a továbbiakban együttesen: „Kutatás”).

Az Adatkezelő üzemelteti a www.tarsadalomkutato.hu címen elérhető weboldalt (továbbiakban: „Weboldal”), amelyen online kutatásokat és nyereményjátékokat szervez.

1.2. Irányadó jogszabályok

Az Adatkezelő a tevékenységét az Európai Unió és Magyarország jogszabályai hatálya alatt végzi. Az adatkezelésre elsősorban az Európai Unió általános adatvédelmi rendelete vonatkozik (Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről; továbbiakban: „GDPR”).

Ezen túlmenően az irányadó jogszabályok:

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- A gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény;
- A kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény (továbbiakban: „Kkt.”);
- Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: „Eht.”).
- A nyeremények adóterhei vonatkozásában a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény és az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény.

A vonatkozó jogszabályok elérhetők a <http://net.jogtar.hu/> címen.

1.3. A Tájékoztató hatálya, az érintett

Jelen Tájékoztató hatálya kizárólag az Adatkezelő azon tevékenységére terjed ki, amelyek során természetes személyek adatainak kezelésére kerül sor.

A GDPR alapján személyes adat az azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható.

A jelen Tájékoztató hatálya alá tartozó adatkezelések esetében érintett az a személy, aki az Adatkezelővel kapcsolatba kerül, adatait megadja, és ennek során hozzájárul adatai kezeléséhez.

Továbbá minden kutatási tevékenységünk során ragaszkodunk a Társadalomkutató Kft. Adatkezelési Szabályzatához¹, amelynek alapvető részei a következők:

¹ <https://tarsadalomkutato.hu/tarsadalomkutato-adatkezelesi-szabalyzat.pdf>

2.1. Az adatkezelés elvei

Az Adatkezelő az adatokat jogszerűen, tisztességesen, és az érintett számára átlátható módon kezeli. Az Adatkezelő törekszik arra, hogy az általa kezelt adatok pontosak és naprakészek legyenek. Az Adatkezelő biztosítja az érintett jogainak érvényesülését, és megteszi a szükséges intézkedéseket annak érdekében, hogy az adatkezelés annak minden szakaszában jogszerű legyen.

2.2. Az adatkezelés célja

Az Adatkezelő adatkezelésének célja kutatás, kutatási adatbázis építése. Ezen belül az adatkezelés célja:

- Az érintett személyének azonosítása, az érintettel való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás;
- Kutatáshoz használható adatállomány építése;
- A célcsoportok összeállítása, vagyis annak meghatározása, hogy valamely Kutatásban kik szerepeljenek érintettként;
- A Kutatás tervezése;
- A kérdőívek és egyéb kutatási módszerek összeállítása;
- Az érintettek megkeresése, Kutatásba való bevonása;
- A Kutatás eredményeinek ellenőrzése, kontroll;
- Jogszabályban elrendelt kötelezettségek teljesítése.

2.3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja elsősorban az érintett hozzájárulása. Az Adatkezelő az érintettek adatait kizárólag az érintett adatszolgáltatása alapján, az érintett hozzájárulása alapján kezeli. A hozzájárulás önkéntes, az érintett a hozzájárulását a regisztrációval, adatai megadásával, a jelen tájékoztató elfogadásával adja meg. Az érintett a hozzájárulását bármikor visszavonhatja.

Törvény felhatalmazása

Az Adatkezelő jogosult személyes adatokat kezelni a Kkt. és az Eht. alapján.

2.4. A kutatási adatok anonimizálása

Az Adatkezelő adatkezelése zárt, annak során biztosított, hogy az adatokhoz illetéktelen személyek ne férhessenek hozzá. Az Adatkezelő adatkezelése során az egyes adatkezelési műveleteket az Adatkezelő alkalmazottai, megbízottjai végzik.

Az Adatkezelő, az adatkezelés célhoz kötöttségének elvével összhangban, törekszik arra, hogy az érintettet a lehető legrövidebb ideig lehessen azonosítani, és a személyes adatai törlésre kerüljenek. Az Adatkezelő az érintettől felvett személyes adatokat csak akkor kezeli az adatkezelés elsődleges céljának (kutatás lebonyolítása) után, ha a további adatkezeléshez az érintett hozzájárult.

A Kutatás során elkülönítetten történik a személyazonosító adatokat tartalmazó címkártyák, és a kérdőíveken szereplő adatok kezelése. Az Adatkezelő a címkártyákat megsemmisíti, amennyiben a Kutatás során az ellenőrzési periódus véget ér, így a továbbiakban nem szükséges az érintettek azonosítása. Az Adatkezelő ezt megelőzően is biztosítja, hogy a címkártyákhoz csak az arra feljogosított munkatársai férhessenek hozzá, és kizárólag akkor, amennyiben sor kerül a véletlenszerű ellenőrzésre.

2.5. Adatbiztonság, hozzáférés az adatokhoz

Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az adatbiztonság követelményének érvényesülését biztosítják. Az Adatkezelő az általa kezelt adatokat az irányadó jogszabályoknak megfelelően tartja nyilván, biztosítva, hogy az adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van. Az Adatkezelő érdekkörében eljáró valamennyi személy kizárólag

azon adatok megismerésére jogosult, amely kezelése szükséges a megnevezett személy munkakörének ellátásához. A megnevezett személyek az adatokat kötelesek bizalmasan kezelni.

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

- A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);
- Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);
- Az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);
- Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).
- Az Adatkezelő a papíralapú nyilvántartások védelme érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket különösen a fizikai biztonság, illetve tűzvédelem tekintetében.
- A munkavállalók, megbízottak, és egyéb, az Adatkezelő érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni és védeni.

2.6. Az adatkezelés időtartama

Az Adatkezelő a törlésre vonatkozó szabályok kialakításával és betartásával biztosítja, hogy a személyes adatok kezelésének időtartama ne haladja meg a szükséges és jogszerű mértéket. Az adatok törlésére az alábbi esetekben kerül sor:

- A személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték. Amennyiben az adatkezelés célja megszűnt, és az adat kezelését jogszabály nem teszi kötelezővé, az adatot az Adatkezelő törli.
- Az érintett a hozzájárulását visszavonja. Amennyiben az érintett a hozzájárulását visszavonja, vagy az adatok törlését érintett kéri, az Adatkezelő az adatokat minden esetben törli. A törlés csak akkor tagadható meg, ha azt jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja.
- Az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen. Amennyiben az érintett az adatkezelés ellen tiltakozik, az Adatkezelő az ezzel kapcsolatos adatokat törli.
- Bizonyossá válik, hogy az adatok kezelése jogellenes. Amennyiben az adat kezelése jogellenes, azt az Adatkezelő minden esetben törli, mielőtt a jogellenes adatkezelés ténye nyilvánvalóvá válik.
- Az adatok törlése jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, vagy a törlést bíróság vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte. Ha a törlés jogszabály alapján kötelező, vagy azt bíróság vagy Hatóság rendelte el, és a rendelkezés jogerős, az Adatkezelő az adatokat törli.

2.7. Adatvédelmi incidensek kezelése

Adatvédelmi incidens a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. Az Adatkezelő az adatvédelmi incidenst haladéktalanul bejelenti a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnak, kivéve, ha az adatvédelmi incidens valószínűsíthetően nem jár kockázattal az érintettek jogaira és szabadságaira nézve. Az Adatkezelő az adatvédelmi incidenseket nyilvántartja, az adott incidenshez kapcsolódó intézkedésekkel együtt. Ha az incidens súlyos (azaz vélhetően magas kockázattal

jár az érintett jogaira és szabadságaira nézve), az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül tájékoztatja az érintettet az adatvédelmi incidensről.

2.8. Az érintettek jogai

Tájékoztatás (hozzáférés). Az érintettnek joga van ahhoz, hogy az adatainak kezeléséről tájékoztatást kapjon. Az Adatkezelő az érintettet az adatok felvételekor tájékoztatja az adatkezelésről, emellett a jelen Tájékoztató bármikor elérhető az érintett számára. Az érintett az adatkezelés folyamán bármikor teljes körű tájékoztatást kérhet az adatai kezeléséről. Az érintett kérheti, hogy az Adatkezelő az adatok másolatát bocsássa a rendelkezésére.

Helyesbítés. Az érintett kérheti, hogy az Adatkezelő a rá vonatkozó pontatlan adatokat helyesbítse, a hiányos adatot kiegészítse.

Törlés, hozzájárulás visszavonása. Az érintett bármikor visszavonhatja az adatai kezeléséhez adott hozzájárulását, kérheti az adatai törlését. Az Adatkezelő a törlést csak akkor tagadja meg, amennyiben az adatkezelés jogszabályon alapul, vagy az adatkezelés szükséges jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

2.9. Az érintett jogainak biztosítása, az érintett kérelmeinek kezelése

Az Adatkezelő az érintettet a kapcsolatfelvétellel egyidejűleg tájékoztatja az adatok kezeléséről. Kérésre az Adatkezelő a jelen Tájékoztatót az érintett rendelkezésére bocsátja, továbbá a Társaság honlapján is elérhetővé teszi. Az érintett számára elérhető a jelen, részletes Tájékoztató is, amelynek tényére és elérhetőségére az Adatkezelő az érintett figyelmét felhívja. Az Adatkezelő rendelkezésére bocsátja a jelen Tájékoztató alapján készített, a legfőbb adatvédelmi szabályokat tartalmazó tájékoztatót.

Az érintett a jogai gyakorlására irányuló kérelmet az 1.1. pontban megjelölt elérhetőségek valamelyikén eljuttathatja az Adatkezelőhöz. Az Adatkezelő a kérelmet haladéktalanul megvizsgálja, döntést hoz a kérelem teljesítéséről, és megteszi a szükséges intézkedéseket. Az Adatkezelő a megtett intézkedésekről egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. A tájékoztatás minden esetben tartalmazza az Adatkezelő által megtett intézkedést, vagy az érintett által kért tájékoztatást. Amennyiben az Adatkezelő a kérelem teljesítését elutasítja (nem teszi meg a kérelem teljesítéséhez szükséges intézkedéseket), a tájékoztatás tartalmazza a megtagadás jogalapját, indokait és az érintett jogorvoslati lehetőségeit.

Az Adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztatnak a helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

2.10. Jogorvoslat

Az érintett a jogainak sérelme esetén kérheti, hogy az Adatkezelő a jogellenes adatkezelést szüntesse meg, az adatkezelést, az érintett kérelmének elutasítását vizsgálja meg. Az Adatkezelő az érintett ilyen irányú panaszát minden esetben kivizsgálja, és annak eredményéről az érintettet tájékoztatja.

Az érintettek a panaszukat jelenthetik az 1.1. pontban meghatározott elérhetőségeken.

Az érintett panaszával fordulhat közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu) is.

2. 11. Speciális szempontok, a Koordinátor adatkezelése a Felhasználói Elégedettségi Felmérés során

A Társadalomkutató Kft. a Hivatal megbízása alapján Koordinátorként (a továbbiakban: Koordinátor) működik közre a Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) megvalósításában.

A FEF megvalósítása során a Koordinátor a Hivatal által biztosított SSL titkosítással ellátott fájlcsere-protokoll (FTPS – File Transfer Protokoll Secure) alapú informatikai rendszert alkalmazza, amelyen keresztül válnak elérhetővé számára a felmérés folytatása során keletkezett azon adatok, amelyek alapul szolgálnak az általa készítendő jelentésekhez és értékelésekhez, továbbá a szükséges ellenőrzésekhez.

A FEF céljai:

- hiteles, a felhasználók szubjektív értékítéletét hűen tükröző visszajelzést adjon a villamos energia szolgáltatás és villamos energia elosztás, azon belül az egyes engedélyesek tevékenységének megítéléséről,
- feltárja a szabályozási szükségleteket, valamint kiindulási alapot adjon a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez,
- összemérhetővé tegye egymással a villamos energia szolgáltatás és villamos energia elosztás, azon belül az egyes engedélyesek eredményeit,
- nyomon követhetővé és összehasonlíthatóvá tegye a villamos energia szolgáltatás és villamos energia elosztás területén, azon belül az egyes engedélyeseknél bekövetkező változásokat,
- eredményei ösztönzőleg hassanak a villamos energia szolgáltatásra és villamos energia elosztásra, azon belül az egyes engedélyesekre a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgáltatásának érdekében,
- a FEF során készülő jelentések kellő mennyiségű és megfelelő minőségű információt szolgáltatassanak az egyes engedélyesek számára:
 - a FEF határozatokban előírásra kerülő Fejlődési Terv elkészítéséhez, illetve, ezzel összefüggésben, ennek részeként
 - annak elemzéséhez, hogy melyek azok a területek, ahol a várakozásoknak megfelelő, s melyek azok, ahol attól esetleg elmaradó elégedettségi eredmény született, amely alapján meghatározásra kerülhet a szolgáltatásminőségi fejlesztési koncepció,
 - a (korábbi) felmérések eredményei alapján fogantatott intézkedések hatékonyságának értékeléséhez.

A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll, ennek megfelelően jelen Terv is figyelembe veszi a három különböző felméréstípust és annak adatkezelési elveit a Koordinátorra vonatkozóan.

3.1. Az Alapfelmérés során használt adatkezelési elvek

Az Alapfelmérés a villamos energia ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel. Az adatfelvételt minden felmérési tárgyévben, az Ütemtervnek megfelelően kell elvégezni. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek.

Az Alapfelmérés során a Koordinátor ellenőrzési tevékenységet folytat, adatfelvételt, mint Koordinátor, nem. Az adatfelvétel három fázisában ellenőrzi a számára átadott adatbázisokat és az adatfelvételt.

Az adatfelvétel előtt a kutatásról való tájékoztatót követően a kérdezőbiztosoknak a megkérdezettekkel Adatkezelési Nyilatkozatot kell kitölteni, amelyben a megkérdezett felhasználó hozzájárul a felmérés elvégzéséhez, valamint elfogadja azt, hogy személyes adatait az adatfelvétel ellenőrzési folyamatában a Koordinátor felhasználhassa. Az Adatkezelési Nyilatkozat személyes adatokat (nevet, címet és

telefonszámot) is tartalmaz. A megkérdezettek adatait a Kutatónak kell – az Engedélyesen és a Hivatalon keresztül – a Koordinátor rendelkezésére bocsátania. Az ellenőrzéshez szükséges személyes adatok (név, cím, telefonszám) kezelésének jogalapja a megkérdezett hozzájárulása. A megkérdezett a hozzájárulását azzal adja meg, hogy a kutatásban az adatkezelésről szóló tájékoztatást követően részt vesz, és az Adatkezelési Nyilatkozatot aláírásával elfogadja. Az Adatkezelési Nyilatkozat papír alapon és/vagy elektronikusan készül, annak elkészültéről, kezeléséről, tárolásáról a Kutató köteles gondoskodni, hitelességével kapcsolatban felelősséget vállalni.

Az Adatkezelési Nyilatkozat aláírását megelőző adatkezelésről szóló tájékoztatásnak ki kell terjednie az adatkezelés jogalapjára, céljára, időtartamára, valamint a Hivatal és a Koordinátor részére történő adattovábbításra. A személyes adatokat a kitöltött kérdőívtől elkülönítve kell rögzíteni, a kérdőívvel kizárólag azonosító útján lehet összekapcsolni. Az azonosíthatóság célja annak ellenőrzése, hogy valóban az Adatkezelési Nyilatkozatban szereplő személy válaszolt-e a kérdésekre. Az azonosíthatóságot a Kutatónak és a Koordinátornak a felmérés ellenőrzésének lezárultát követően meg kell szüntetnie. Az Adatkezelési Nyilatkozatnak tartalmaznia kell továbbá egy ismertetőt arra vonatkozóan, hogy a megkérdezett felhasználó milyen módon kérheti utólag – az ellenőrzési folyamat lezárultáig – a hozzá köthető kérdőív törlését a kutatás adatbázisából.

A Koordinátor ellenőrzési tevékenysége a teljes felvétel 30 százalékos kitöltöttségétől indul, és az adatfelvétellel egyidejűleg zajlik. Az ellenőrzés aránya a teljes mintanagyság 20 százaléka. A 20 százalékos ellenőrzés alapvetően telefonos módszerrel történik, de szűrőpróbaszerűen személyes módon is történhet. Az ellenőrzés módszerét a Koordinátor határozza meg és a Koordinátor végzi el magát az ellenőrzést is. A telefonos ellenőrzés alapja a megkérdezettek által megadott telefonszám.

A Koordinátornak, az ellenőrzési tevékenységéhez, a Kutató három részletben adja át a kitöltött kérdőívek részadatbázisát, valamint az összes rendelkezésre álló lekérdezéshez kapcsolódó felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázisokat (az adatkezelés jogszerűségéért az adatokat átadó személy, vagyis a Kutató felel). Az ellenőrzési tevékenység során a Koordinátor az érintetteket felkeresi abból a célból, hogy kideríthető legyen, valóban ő válaszolt-e a kérdésekre (alapvetően telefonon keresztül). Az azonosíthatóságot az Adatkezelő megszünteti, amennyiben arra már nincs szükség. Az Adatkezelő törekszik arra, hogy az azonosíthatóság a lehető legrövidebb ideig álljon fenn.

3.2. A Kiegészítő Felmérés során használt adatkezelési elvek

A villamos energia ágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepelnek.

Ezen felmérés keretében az Engedélyes kötelezettségei: az ügyfélmegkeresések rögzítése standard szempontrendszer alapján; az Adatkezelési Nyilatkozatok beszerzése, és meglétének rögzítése; az ügyfélelérhetőség rögzítése és kéthavi gyakoriságú adatszolgáltatás az összes telefonszám és/vagy e-mail cím átadásával a Koordinátornak, azokban az esetekben, ahol a felhasználó hozzájárult a vizsgálatban való részvételhez. Az adott kéthavi adatszolgáltatásnak azok a felhasználók lehetnek elemei, akik megkeresései az adott két hónap alatt érkeztek be, és az adott két hónapon belül lezárásra is kerültek. Ezen adatok adatkezelésének jogszerűségéért az adatokat átadó személy, vagyis az Engedélyes felel.

A Kiegészítő felmérés során a Koordinátor az Engedélyestől kapott adatbázisból vesz mintát és készíti el a kutatást telefonos és online módon. A telefonos adatfelvételt csak képzett operátorok végezhetik, kizárólag kutatásokat végző call centerben supervisorok minőségbiztosítása mellett. Az adatfelvételt az Engedélyes adatszolgáltatása után a Koordinátor azonnal megkezdi. Az érintett megkeresése esetén minden esetben tájékoztatás hangzik el a megkereső személyéről és a kutatás tényéről, az érintett

szabadon dönt arról, hogy részt vesz-e a kutatásban, vagy sem. Így az adatkezelés jogalapja az érintett önkéntes hozzájárulása. A beszélgetés minőségbiztosítási okokból rögzítésre kerül. A rögzítést megelőzően a rögzítésről az érintett tájékoztatást kap, és amennyiben a rögzítéshez nem járul hozzá, a kutatásra nem kerül sor. Az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, amelyet az érintett azzal ad meg, hogy a rögzítésről szóló tájékoztatást követően a hívást folytatja. A felvételekhez csak a Társadalomkutató Kft. ellenőrzéssel foglalkozó munkatársai férnek hozzá. Az adatkezelés célja a kutatás lebonyolítása, és annak ellenőrzése.

Az adatfelvételt a telefonszámmal nem rendelkező felhasználók körében online kérdőív kitöltésével végzi a Koordinátor. Az online kutatás esetében az Engedélyes által megadott (kéthavi adatszolgáltatás) e-mail címek alapján készített mintára a Koordinátor kiküldi a felkérő levelet és a kérdőívhez vezető linket. Az online felmérés során a kutatásban való részvétel szintén önkéntes és anonim, a Koordinátor a részére biztosított e-mail címeket kizárólag ezen kutatásba való felhívásra használja fel, és az e-mail címeket az eredményekkel nem köti össze. A megkeresett személyek számára, amennyiben nem szeretnének több levelet kapni ezzel kapcsolatban, minden esetben biztosítja a Koordinátor a leiratkozás lehetőségét.

3.3. Az Azonnali Felmérés során használt adatkezelési elvek

Az Azonnali Felmérés a villamos energia ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, folyamatos, esemény utáni adatfelvétel, amelyet a személyes, a telefonos és az elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolat (amennyiben az Engedélyes biztosít ilyen lehetőséget) befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati csatornához illeszkedő időszakosan váltakozó 1 darab kérdés lekérdezésével kell megvalósítani. Az adatfelvétel az Alapfelmérés évében folyamatosan történik.

Az Azonnali Felmérés adatfelvétele során az Engedélyesnek minden olyan felhasználót meg kell kérdezni, aki személyes, telefonos vagy elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolati formát választott. Az adatfelvétel teljes mértékben az Engedélyes kompetenciájába tartozik, annak végrehajtásáért teljes mértékben az Engedélyes a felelős.

Az Azonnali Felmérés végrehajtása során keletkezett adatokat tartalmazó adatbázist az Engedélyesnek kizárólag az Alapfelmérés évében, havi rendszerességgel kell rendelkezésre bocsátania.

Az Azonnali Felmérés során a Koordinátor a válaszadókra vonatkozó személyes adatok birtokába nem jut, illetve nem kezel. Az ellenőrzés során a Koordinátor kizárólag az adatbázisok logikai ellenőrzését végzi el.