

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla osób podejmujących kontakt z ENS

I. Administrator Państwa danych osobowych

Administratorem Państwa danych jest Axpo Elektrociepłownia Nowa Sarzyna Sp. z o.o. z siedzibą w Nowej Sarzynie 37-310, przy ul. ks. J. Popiełuszki 2 („**Administrator**”, „**ENS**”, „**my**”).

W każdym przypadku dotyczącym Państwa danych osobowych, mogą Państwo kontaktować się z nami telefonicznie pod numerem + 48 17 240 50 00, a także mailowo na adres e-mail ens@ens.pl lub privacy@axpo.pl.

II. Kogo dotyczy niniejsza Informacja?

Niniejsza Informacja o przetwarzaniu danych osobowych jest przeznaczona dla osób, które kontaktują się z ENS poprzez infolinię lub mailowo.

III. Cel i podstawy przetwarzania danych osobowych

Państwa dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:

- obsługi i rozpatrywania zgłoszonych pytań lub żądań. Podstawą przetwarzania danych w tym zakresie jest nasz prawnie uzasadniony interes tj. zapewnienie bieżącego i efektywnego udzielania informacji na Państwa pytania oraz rozpatrywania zgłoszonych przez Państwa żądań (art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
- prowadzenia badań i analiz, w tym analiz jakości obsługi świadczonej przez Administratora. Przetwarzanie to odbywa się na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegającego na analizie sposobu korzystania z usług Administratora, identyfikowaniu obszarów wymagających poprawy, optymalizacji procesów obsługi zgłaszanych do ENS pytań i żądań, przy jednoczesnym zapewnieniu ciągłości działalności Administratora;
- zapewnienia zgodności działalności Administratora z obowiązującymi wewnętrznymi procedurami i politykami. Podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na monitorowaniu i weryfikowaniu przestrzegania ustalonych zasad organizacyjnych i operacyjnych, zapobieganiu naruszeniom tych zasad oraz ich wykrywaniu, a także na ograniczaniu ryzyka nieprawidłowości w procesach związanych z obsługą pytań i żądań zgłaszanych ENS;
- dochodzenia, ustalenia oraz obrony przed roszczeniami (w tym poprzez gromadzenie nagrań rozmów telefonicznych). Podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na ochronie interesów prawnych i finansowych Administratora, w tym na możliwości dochodzenia należnych roszczeń lub obrony przed roszczeniami oraz

wykazania prawidłowości działań Administratora w przypadku sporów lub postępowań.

IV. Kategorie przetwarzanych danych

Administrator w ww. celach będzie przetwarzać następujące dane osobowe:

- w przypadku rozmów telefonicznych przez infolinię- nagrania Państwa głosu;
- dane identyfikacyjne, które Państwo udostępnią podczas kontaktowania się z ENS (np. imię, nazwisko);
- dane kontaktowe (adres e-mail, numer telefonu, adres korespondencyjny);
- podstawowe informacje na temat Państwa działalności gospodarczej (np. numer REGON, NIP, nazwa firmy) - wyłącznie, jeśli będą niezbędne do odpowiedzi na Państwa pytania.

V. Źródło danych

Kiedy kontaktują się Państwo z nami, Państwa dane są pozyskiwane bezpośrednio od Państwa. Podanie przez Państwa danych osobowych jest niezbędne do odpowiedzi na Państwa pytania lub żądania, a odmowa ich podania może skutkować niemożliwością zaadresowania Państwa pytań lub żądań.

VI. Okres przechowywania danych osobowych

Będziemy przechowywać Państwa dane przez okres uzależniony od celu i podstawy prawnej ich przetwarzania, a także obowiązujących przepisów prawa. Co do zasady, dane będą przechowywane przez okres przedawnienia roszczeń oraz przedawnienia nałożenia kary administracyjnej.

VII. Odbiorcy danych osobowych

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane innym podmiotom takim jak:

- zewnętrznym dostawcom usług (tj. podmiotom świadczącym usługi call-center, audytowe, prawne lub IT);
- podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską;
- spółce matce Administratora, którą jest Axpo Polska sp. z o.o. oraz Axpo Solutions AG lub innym spółkom z grupy kapitałowej Axpo, do której należy Administrator);
- organom rządowym, ścigania, administracyjnym (np. Prezes Urzędu Regulacji Energetyki) i sądom (na ich żądanie).

VIII. Transfer danych osobowych do państw trzecich

Państwa dane osobowe mogą być przekazywane poza obszar EOG, w tym do głównej siedziby spółki matki Administratora- Axpo Solutions AG w Szwajcarii, która zgodnie z Decyzją Komisji Europejskiej z dnia 26 lipca 2000 r. nr C (2000) 2304 zapewnia właściwy poziom ochrony danych osobowych przekazywanych z

obszaru Unii Europejskiej (decyzja Komisji dostępna jest tutaj: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/PDF/?uri=CELEX:02000D0518-20161217>).

IX. Państwa prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych

Mają Państwo następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- prawo żądania dostępu do danych osobowych;
- prawo żądania sprostowania danych osobowych;
- prawo żądania usunięcia danych osobowych;
- prawo żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych ze względu na szczególną sytuację (jeśli przetwarzamy Państwa dane na podstawie uzasadnionego interesu Administratora);

Aby skorzystać z powyższych praw, mogą Państwo kontaktować się z nami poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail ens@ens.pl lub privacy@axpo.pl.

Przysługuje Państwu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych (w Polsce - Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).