

PATVIRTINTA
AB „Šiaulių energija“
generalinio direktoriaus
2021 m. kovo 4 d. įsakymu Nr. ISA-24

AB „ŠIAULIŲ ENERGIJA“ ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO POLITIKA

I. INFORMACIJA APIE DUOMENŲ VALDYTOJĄ

- 1.1. AB „Šiaulių energija“, juridinio asmens kodas 245358580, adresas Pramonės g. 10, Šiauliai, (toliau – Bendrovė, duomenų valdytojas) tvarko Bendrovės klientų ir trečiųjų asmenų duomenis, vadovaudamasi Europos Parlamento Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 (toliau – Reglamentas) nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.

II. SĄVOKOS

- 2.1. Politikoje vartojamos šios sąvokos:

- 2.1.1. Asmens duomenys** – informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti;
- 2.1.2. Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Politikoje nurodytais tikslais tvarkomi asmens duomenys.
- 2.1.3. Duomenų subjekto sutikimas** – laisva valia duotas, konkretus ir nedviprasmiškas tinkamai informuoto duomenų subjekto valios išreiškimas pareiškimu arba vienareikšmiais veiksmais, kuriais jis sutinka, kad būtų tvarkomi su juo susiję asmens duomenys.
- 2.1.4. Duomenų tvarkymas** – bet kokia automatizuotomis arba neautomatizuotomis priemonėmis su asmens duomenimis ar asmens duomenų rinkiniais atliekama operacija ar operacijų seka, kaip antai rinkimas, įrašymas, rūšiavimas, sisteminimas, saugojimas, adaptavimas ar keitimas, išgava, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas persiunčiant, platinant ar kitu būdu sudarant galimybę jais naudotis, taip pat sugretinimas ar sujungimas su kitais duomenimis, apribojimas, ištrynimasis arba sunaikinimas.
- 2.1.5. Duomenų tvarkytojas** – fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuri duomenų valdytojo vardu tvarko asmens duomenis.
- 2.1.6. Reglamentas** – 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

III. ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO PRINCIPAI

- 3.1. Bendrovė asmens duomenis tvarko skaidriai, sąžiningai ir teisėtai, laikydamasi galiojančių Europos Sąjungos bei Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų ir kontroliuojančių institucijų nurodymų.
- 3.2. Bendrovė asmens duomenis tvarko aiškiai apibrėžtais, teisėtais šioje Politikoje nurodytais tikslais ir tiek, kiek reikia siekiant pasiekti tikslus, dėl kurių jie yra tvarkomi.
- 3.3. Asmens duomenys Bendrovėje tvarkomi laikantis šių principų:
 - 3.3.1. Teisėtumo, sąžiningumo ir skaidrumo;
 - 3.3.2. Tikslumo apribojimo;
 - 3.3.3. Duomenų kiekio mažinimo;
 - 3.3.4. Tikslumo;
 - 3.3.5. Saugojimo trukmės apribojimo;
 - 3.3.6. Vientisumo ir konfidencialumo;
 - 3.3.7. Atskaitomybės.
- 3.4. Bendrovės darbuotojai, tvarkantys asmens duomenis arba Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu įgalioti turėti prieigą prie asmens duomenų, privalo laikytis konfidencialumo principo ir laikyti paslapyje bet kokią su asmens duomenimis susijusią informaciją, su kuria jie susipažino vykdydami pareigas, nebent tokia informacija būtų vieša pagal teisės aktų nuostatas.
- 3.5. Bendrovė, tvarkydama asmens duomenis, taiko tinkamas technines ir organizacines priemones surinktų duomenų apsaugojimui nuo neteisėtos prieigos, atskleidimo, atsitiktinio praradimo, neleistino naudojimo, pakeitimo, sunaikinimo ar kito neteisėto tvarkymo.
- 3.6. Bendrovė turi teisę duomenų tvarkymo veiksams (pavyzdžiui, duomenų rinkimo, grupavimo, atsakymų rengimo tikslais) pasitelkti duomenų tvarkytojus. Duomenų tvarkytojai atlieka duomenų subjektų asmens duomenų tvarkymo veiksmus, jiems pavestus rašytine sutartimi arba atskiru nurodymu, išskyrus atvejus, kai įstatymai ir kiti teisės aktai nustato kitaip. Duomenų tvarkytojai privalo garantuoti reikiamas technines ir organizacines duomenų apsaugos priemones ir užtikrinti, kad tokių priemonių būtų laikomasi.

IV. BENDROVĖS TVARKOMI ASMENS DUOMENYS

- 4.1. Bendrovė, vadovaudamasi Reglamentu ir šia Politika, tvarko Bendrovės buvusių, esamų, naujų ir potencialių klientų, asmenų, apsilankančių Bendrovės patalpose ir (ar) Bendrovės internetinėje svetainėje www.senergija.lt (toliau – svetainė), asmenų, kurie naudojami Bendrovės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, lankosi Bendrovės administruojamose paskyrose, bendrauja su Bendrove socialiniuose tinkluose ar telekomunikacijos priemonėmis ar kitu būdu stebi Bendrovės veiklą, suinteresuotų asmenų, kurie nėra Bendrovės klientai ir kreipiasi paštu, el. paštu ar kitomis ryšio priemonėmis ir kitų asmenų, kurių asmens duomenys gali būti tvarkomi Bendrovėje šioje Politikoje numatytais tikslais, asmens duomenis.
- 4.2. Bendrovė asmens duomenis tvarko šiais tikslais:

4.2.1. Šilumos ir karšto vandens pirkimo-pardavimo sutarčių sudarymas ir vykdymas ir su tuo susijusių teisinių prievolių viešiesiems šilumos ir karšto vandens tiekėjams vykdymas:

- 4.2.1.1. *Duomenų subjektai*: Bendrovės klientai (fiziniai asmenys) ir Bendrovės klientų (juridinių asmenų) atstovai.
- 4.2.1.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: autentifikavimo duomenys (Bendrovės klientų – fizinių asmenų: vartotojo kodas, vardas, pavardė, gimimo data, esant teisiniam pagrindui - ir kiti asmens tapatybės dokumente pateikti duomenys; Bendrovės klientų – juridinių asmenų: vartotojo kodas, atstovo vardas, pavardė, pareigos Bendrovės kliento įmonėje arba kitas atstovavimo pagrindas), kontaktiniai duomenys (telefono numeris, elektroninio pašto adresas), duomenys apie nekilnojamojo turto objektą (nekilnojamojo turto savininko duomenys, adresas, registro Nr., plotas, žymos ir kita); duomenys, susiję su paslaugų teikimu (sutarties numeris, vartotojo kodas, informacijos siuntimo adresas, skaitiklių numeriai ir rodmenys, vartojimo duomenys), kiti duomenys, kurių tvarkymą nustato teisės aktai.
- 4.2.1.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (b) p., BDAR 6 str. 1 d. (c) p. (konkretūs teisės aktai – LR Šilumos ūkio įstatymas, Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės, Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių standartinių sąlygų aprašas, LR Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas, LR Pridėtinės vertės mokesčio įstatymas ir kt.)BDAR 6 str. 1 d. (a) p. (asmens kodo tvarkymo atvejais).
- 4.2.1.4. *Duomenų saugojimo terminas*: 10 metų po sutarčių nutraukimo (nepriklausomai nuo nutraukimo pagrindo).
- 4.2.1.5. *Duomenų šaltiniai*: patys duomenų subjektai, jų įgalioji asmenys ir kiti šaltiniai (valstybės registrai, savivaldos institucijos, bendrojo naudojimo objektų valdytojai ir kt.).
- 4.2.1.6. *Duomenų gavėjai*: Teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams, namus administruojantiems subjektams.

4.2.2. Mokėjimų už paslaugas apskaičiavimas ir administravimas:

- 4.2.2.1. *Duomenų subjektai*: Bendrovės klientai (fiziniai asmenys) ir Bendrovės klientų (juridinių asmenų) atstovai.
- 4.2.2.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: autentifikavimo duomenys (Bendrovės klientų – fizinių asmenų: vartotojo kodas, vardas, pavardė, gimimo data, esant teisiniam pagrindui - ir kiti asmens tapatybės dokumente pateikti duomenys; Bendrovės klientų – juridinių asmenų: vartotojo kodas, atstovo vardas, pavardė, pareigos Bendrovės kliento įmonėje arba kitas atstovavimo pagrindas), kontaktiniai duomenys (telefono numeris, elektroninio pašto adresas), duomenys apie nekilnojamojo turto objektą (nekilnojamojo turto savininko duomenys, adresas, registro Nr., plotas, žymos ir kita); duomenys, susiję su paslaugų teikimu (sutarties

numeris, vartotojo kodas, informacijos siuntimo adresas, skaitiklių numeriai ir rodmenys, vartojimo duomenys), informacija apie asmenų kreditingumą, kiti duomenys, kurių tvarkymą nustato teisės aktai.

- 4.2.2.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (b) p., BDAR 6 str. 1 d. (c) p. (konkretūs teisės aktai – LR Šilumos ūkio įstatymas, Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės, Šilumos pirkimo-pardavimo sutarčių standartinių sąlygų aprašas, LR Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas, LR Pridėtinės vertės mokesčio įstatymas ir kt.), BDAR 6 str. 1 d. (a) p. (asmens kodo tvarkymo atvejais), BDAR 6 str. 1 d. (e) p. – Bendrovės teisėtas interesas laiku gauti apmokėjimus.
- 4.2.2.4. *Duomenų saugojimo terminas*: 10 metų po sutarčių nutraukimo (nepriklausomai nuo nutraukimo pagrindo).
- 4.2.2.5. *Duomenų šaltiniai*: patys duomenų subjektai, jų įgalioji asmenys ir kiti šaltiniai (valstybės registrai, savivaldos institucijos, bendrojo naudojimo objektų valdytojai ir kt.).
- 4.2.2.6. *Duomenų gavėjai*: teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams, namus administruojantiems subjektams.

4.2.3. Kitų teisės aktuose numatytų viešojo šilumos ir karšto vandens tiekėjo teisinių prievolių vykdymas:

- 4.2.3.1. *Duomenų subjektai*: Bendrovės klientai, tretieji asmenys ir (arba) jų atstovai.
- 4.2.3.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: asmenų autentifikavimo duomenys, kontaktiniai duomenys, duomenys apie nekilnojamąjį turtą, kiti duomenys, kurių tvarkymą nustato teisės aktai.
- 4.2.3.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (b) p., BDAR 6 str. 1 d. (c) p. (konkretūs teisės aktai – LR Šilumos ūkio įstatymas, Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklės, Infrastruktūros plėtros specialiųjų planų rengimo taisyklės ir kt.).
- 4.2.3.4. *Duomenų saugojimo terminas*: 10 metų po sutarčių nutraukimo (nepriklausomai nuo nutraukimo pagrindo) / 10 metų po įsipareigojimų įvykdymo.
- 4.2.3.5. *Duomenų šaltiniai*: patys duomenų subjektai, jų įgalioji asmenys ir kiti šaltiniai (projektų rengėjai, IS Infostatyba, valstybės registrai, savivaldos institucijos, bendrojo naudojimo objektų valdytojai ir kt.).
- 4.2.3.6. *Duomenų gavėjai*: teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams, namus administruojantiems subjektams.

4.2.4. Bendrovės sudarytų sutarčių su trečiaisiais asmenimis vykdymas (pvz. energijos išteklių pirkimo sutartys, šilumos energijos pirkimo iš nepriklausomų šilumos gamintojų sutartys, pastatų šildymo ir karšto vandens sistemų eksploatavimo (priežiūros) sutartys, remonto darbų, bandymų, santechnikos darbų laboratorinių tyrimų, turto nuomos sutartys ir kt.):

- 4.2.4.1. *Duomenų subjektai*: Bendrovės klientai, tretieji asmenys ir (arba) jų atstovai.

- 4.2.4.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: asmenų autentifikavimo duomenys, kontaktiniai duomenys, duomenys, kurių tvarkymą nustato atitinkamos srities teisės aktai arba (ir) kurie yra būtini atitinkamai sutarčiai vykdyti.
- 4.2.4.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (b) p., BDAR 6 str. 1 d. (c) p. (konkretūs teisės aktai – LR Šilumos ūkio įstatymas, Šilumos tinklų ir šilumos vartojimo įrenginių priežiūros (ekspluatavimo) taisyklės ir kt.).
- 4.2.4.4. *Duomenų saugojimo terminas*: 10 metų po sutarčių nutraukimo (nepriklausomai nuo nutraukimo pagrindo) / 10 metų po įsipareigojimų įvykdymo.
- 4.2.4.5. *Duomenų šaltiniai*: patys duomenų subjektai, jų įgalioji asmenys ir kiti šaltiniai.
- 4.2.4.6. *Duomenų gavėjai*: teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams.

4.2.5. Prašymų nagrinėjimas bei informacijos apie Bendrovės veiklą ir teikiamas paslaugas teikimas:

- 4.2.5.1. *Duomenų subjektai*: Bendrovės klientai, jų atstovai, tretieji asmenys.
- 4.2.5.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: asmenų autentifikavimo duomenys, kontaktiniai duomenys, duomenys apie turtą, sandorius, šeiminei bei turtinei padėti, suvartojimo rodiklius, kiti duomenys, kurių tvarkymą nustato teisės aktai.
- 4.2.5.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (b) p., BDAR 6 str. 1 d. (c) p. (konkretūs teisės aktai – LR Šilumos ūkio įstatymas ir kt.).
- 4.2.5.4. *Duomenų saugojimo terminas*: Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklėje nustatyti terminai (informacijai, teikiamai telefonu – Pokalbių įrašų tvarkymo taisyklėse nustatyti terminai).
- 4.2.5.5. *Duomenų šaltiniai*: patys duomenų subjektai ir kiti šaltiniai.
- 4.2.5.6. *Duomenų gavėjai*: teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams.
- 4.2.5.7. *Kitos nuostatos*: asmenų, besikreipiančių telefonu ir (ar) elektroniniu paštu autentifikavimo tvarką nustato Bendrovėje patvirtinta klientų Aptarnavimo telefonu ir elektroniniu paštu tvarka. Specialiųjų nuostatas, susijusias su Bendrovės telefoninių pokalbių įrašų asmens duomenų tvarkymu reglamentuoja Bendrovėje patvirtintos Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės.

4.2.6. Tiesioginė rinkodara ir klientų apklausa:

- 4.2.6.1. *Duomenų subjektai*: Bendrovės klientai, jų atstovai, tretieji asmenys.
- 4.2.6.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: asmenų autentifikavimo duomenys, kontaktiniai duomenys, kiti duomenys, kurių tvarkymą nustato teisės aktai.
- 4.2.6.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (a) p.
- 4.2.6.4. *Duomenų saugojimo terminas*: 1 metai.
- 4.2.6.5. *Duomenų šaltiniai*: duomenų subjektai.
- 4.2.6.6. *Duomenų gavėjai*: teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams.

4.2.7. Viešųjų pirkimų organizavimas:

- 4.2.7.1. *Duomenų subjektai*: fiziniai asmenys, dalyvaujantys organizuojant bei vykdant pirkimus (paklausimus teikiantys asmenys, pirkimo dalyviai, tiekėjai, subtiekJėjai, specialistai, kiti dokumentuose, susijusiuose su vykdomais pirkimais, minimi asmenys ir kt.) ir juridinių asmenų, dalyvaujančių organizuojant bei vykdant pirkimus, atstovai.
- 4.2.7.2. *Tvarkomi asmens duomenys*: asmenų autentifikavimo duomenys, kontaktiniai duomenys, kiti duomenys, kurių tvarkymą nustato teisės aktai.
- 4.2.7.3. *Teisiniai pagrindai*: BDAR 6 str. 1 d. (c) p. (LR Viešųjų pirkimų įstatymas, LR Pirkimų, atliekamų vandentvarkos, energetikos, transporto ar pašto paslaugų srities perkančiųjų subjektų, įstatymas, kiti teisės aktai).
- 4.2.7.4. *Duomenų saugojimo terminas*: 10 metų nuo viešojo pirkimo pabaigos.
- 4.2.7.5. *Duomenų šaltiniai*: duomenų subjektai ir kiti šaltiniai.
- 4.2.7.6. *Duomenų gavėjai*: teisės aktų numatytais atvejais duomenys gali būti teikiami valstybės ar vietos savivaldos institucijoms, teisėsaugos institucijoms, teismams.

4.2.8. Bendrovės darbuotojų ir kandidatų į darbuotojus asmens duomenų tvarkymą reglamentuoja Bendrovėje patvirtintos Darbuotojų asmens duomenų saugojimo politika.

4.2.9. Bendrovės atliekamą vaizdo duomenų tvarkymą reglamentuoja Bendrovėje patvirtintos Vaizdo duomenų tvarkymo taisyklės.

4.2.10. Bendrovės atliekamą vietos nustatymo įrenginių surinktų asmens duomenų tvarkymą reglamentuoja Bendrovės patvirtintos Vietos nustatymo įrenginių duomenų tvarkymo taisyklės.

4.2.11. Bendrovės interneto svetainės renkamų asmens duomenų tvarkymą reglamentuoja Bendrovės interneto svetainės privatumo politika.

V. DUOMENŲ SUBJEKTO TEISĖS

- 5.1. Bendrovė užtikrina duomenų subjektų teises pagal Reglamentą ir kitus teisės aktus.
- 5.2. Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos vadovaujantis Bendrovės vadovo patvirtintomis Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo taisyklėmis.

VI. DUOMENŲ APSAUGOS PAREIGŪNAS

- 6.1. Laikantis Reglamento nustatytų reikalavimų, Bendrovėje paskiriamas duomenų apsaugos pareigūnas, kurio pareiga yra skatinti Bendrovėje asmens duomenų apsaugos kultūrą bei atlikti kitas su Reglamento įgyvendinimu susijusias funkcijas.
- 6.2. Apie paskirtą duomenų apsaugos pareigūną Bendrovė informuoja Valstybinę duomenų apsaugos inspekciją.
- 6.3. Bendrovėje paskirto duomenų apsaugos pareigūno kontaktai skelbiami Bendrovės interneto svetainėje.

- 6.4. Duomenų subjektai gali kreiptis į duomenų apsaugos pareigūną su asmens duomenų tvarkymu ir duomenų subjekto teisėmis susijusiais klausimais.
- 6.5. Duomenų apsaugos pareigūnas atlieka tik Reglamento 39 straipsnyje įtvirtintas užduotis ir nėra tiesiogiai atsakingas už Reglamento nuostatų nesilaikymą Bendrovei tvarkant asmens duomenis.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 7.1. Ši Politika taikoma Bendrovės darbuotojams, tvarkantiems asmens duomenis, nepriklausomai nuo jų priėmimo į darbą sąlygų ir kitiems asmenims, kurie eidami savo pareigas ar vykdydami sutartis turi prieigą ar kitaip sužino asmens duomenis.
- 7.2. Ši Politika asmens duomenų tvarkymui taikoma tiek, kiek atskirai duomenų kategorijai priskirtų asmens duomenų nereguliuoja specialieji Bendrovės vidaus teisės aktai.
- 7.3. Už tinkamo ir teisėto asmens duomenų tvarkymo principų laikymosi kontrolę Bendrovėje atsakingi Bendrovės generalinis direktorius ir Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymais paskirti darbuotojai.
- 7.4. Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu paskirti darbuotojai, turintys prieigą prie asmens duomenų ir teisę juos tvarkyti, už neteisėtus, šiai Politikai ir kitiems teisės aktams prieštaraujančius veiksmus atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
- 7.5. Ši Politika peržiūrima ir, esant poreikiui, atnaujinama, reguliariai, bet ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus kalendorinius metus.
- 7.6. Asmens duomenų saugumo priemonės nustatomos atsižvelgiant į Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos reikalavimus, galiojančius teisės aktus bei atliekant asmens duomenų rizikos vertinimą.
- 7.7. Bendrovės darbuotojai turi imtis priemonių, kad būtų užkirstas kelias atsitiktiniam ar neteisėtam asmens duomenų sunaikinimui, pakeitimui, atskleidimui, taip pat bet kokiam kitam neteisėtam tvarkymui, saugodami dokumentus bei duomenų rinkmenas tinkamai ir saugiai bei vengiant nereikalingų kopijų darymo.
- 7.8. Bendrovėje įvykus duomenų saugumo incidentui, apie tai nedelsiant informuojamas įgaliotas asmuo. Pažeidimų valdymas ir tyrimas vykdomas vadovaujantis Bendrovėje patvirtintomis Asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo taisyklėmis.
- 7.9. Bendrovės darbuotojai ir (ar) kiti Bendrovėje paskirti atsakingi asmenys, turintys prieigą prie Bendrovėje tvarkomų asmens duomenų, su šia Politika ir jos pakeitimais supažindinami pasirašytinai. Už supažindinimą su Politika atsakingas Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo.
- 7.10. Ši Politika yra viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje www.senergija.lt.