



ПОЛИТИКА
общества с ограниченной ответственностью «Тверь Водоканал»
в отношении обработки персональных данных абонентов осуществляющих
пользование услугами водоснабжения и водоотведения ООО «Тверь
Водоканал»

ПРЕДИСЛОВИЕ

Разработана отделом обеспечения экономической безопасности и защиты персональных данных.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения ООО «Тверь Водоканал».

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

- 1.1. Настоящий документ определяет политику «ООО «Тверь Водоканал» (далее по тексту «Общество») в отношении обработки персональных данных. Политика регулирует правоотношения, возникающие в процессе сбора, хранения, использования и уничтожения персональных данных абонентов осуществляющих пользование услугами водоснабжения и водоотведения Общества (далее по тексту «абоненты»), обработка которых осуществляется в связи с оказанием ООО «Тверь Водоканал» услуг, в том числе по предоставлению холодного водоснабжения и водоотведения.
- 1.2. Требования настоящей Политики обязательны для всех работников ООО «Тверь Водоканал» работающих с персональными данными абонентов и иных лиц.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

- 2.1. В настоящей Политике использованы ссылки на следующие нормативные документы:
 - Конституция Российской Федерации;
 - Трудовой кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 3.1. **Персональные данные** – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);
- 3.2. **Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;
- 3.3. **Автоматизированная обработка персональных данных** – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники;
- 3.4. **Распространение персональных данных** – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц;
- 3.5. **Предоставление персональных данных** – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;
- 3.6. **Блокирование персональных данных** – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);
- 3.7. **Уничтожение персональных данных** – действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются

- материальные носители персональных данных;
- 3.8. **Обезличивание персональных данных** – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных;
- 3.9. **Информационная система персональных данных** – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств;
- 3.10. **Блокирование персональных данных** – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1. Настоящая Политика разработана на основании и в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», иными нормативно-правовыми актами РФ.

4.2. Целью настоящей Политики является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

5. ПРИНЦИПЫ И УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ АБОНЕНТОВ

5.1. Сбор персональных данных абонентов Общества осуществляется в целях:
- повышения оперативности и качества обслуживания абонентов, организации адресного, дифференцированного и индивидуального обслуживания абонентов.

5.2. Обработка персональных данных осуществляется с соблюдением принципов и правил, предусмотренных Федеральным законом РФ от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, в том числе в случае реализации оператором своего права на уступку прав (требований) по такому договору, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем в данном случае осуществляется в силу (подп. 5) ч.1 ст.6 Федерального Закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных») - без согласия, в силу того, что это необходимо для исполнения договора с абонентом.

Согласие абонента на обработку его персональных данных может быть выражено также в отдельном письменном документе по утвержденной в Обществе форме (Приложение №1 к настоящей Политике).

5.3. В целях информационного обеспечения могут создаваться общедоступные источники персональных данных (в том числе справочники, адресные книги). В общедоступные источники персональных данных с письменного согласия субъекта персональных данных могут включаться его фамилия, имя, отчество, год и место рождения, адрес, абонентский номер, сведения о профессии и иные персональные данные сообщаемые субъектом персональных данных.

5.4. Персональные данные абонентов Общества являются конфиденциальной информацией, не подлежащей разглашению, и не могут быть использованы Обществом или его работниками для целей, не перечисленных в п. 4.2. настоящей Политики.

Работники, имеющие право доступа к персональным данным, должны подписать обязательство о неразглашении персональных данных абонентов (Приложение № 2 к

настоящей Политики).

5.5. Разглашение персональных данных абонентов или их части допускается только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, в том числе законодательством РФ о безопасности, об оперативно-розыскной деятельности, а также в соответствии с уголовно-исполнительным законодательством Российской Федерации, с отдельного письменного согласия абонента.

5.6. Общество обрабатывает следующие категории персональных данных абонентов:

Категории персональных данных	Цель
Фамилия, имя, отчество	<ul style="list-style-type: none">- для информации при работе с посетителями- для работы с абонентами по лицевым счетам- для заключения договора- для работы с ранее заключенными договорами, лицевым счетам- для отправки почты- для ответов на заявления- для подготовки пакета документов в суд- для подачи заявления на выполнение работ на платной основе.-для подготовки договора подряда (оказания услуг).-для подачи заявления на выполнение работ на бесплатной основе.-для сумм задолженности.-для взыскания дебиторской задолженности.-для отправки почтовых сообщений.-для ведения переписки с заявителями.-для выставления платежных документов по оказанным услугам (выполненным работам) на платной основе.-для заключения/расторжения договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда-для выставления платежных документов в рамках заключенных договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда.-для принятия показаний приборов учета.-для приемки приборов учета-для подготовки технических условий-для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке-для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания
Дата, месяц, год рождения, место рождения.	<ul style="list-style-type: none">- для работы с абонентами по лицевым счетам- для заключения договора- для отправки почты- для ответов на заявления- для работы с ранее заключенными договорами, лицевым счетам- для подачи заявления на выполнение работ на платной основе.-для подготовки договора подряда (оказания услуг).-для подачи заявления на выполнение работ на бесплатной основе.

	<ul style="list-style-type: none"> - для сумм задолженности. - для взыскания дебиторской задолженности. - для подготовки технических условий
Адрес регистрации, фактический адрес места жительства	<ul style="list-style-type: none"> - для работы с абонентами по лицевым счетам - для заключения договора - для отправки почты - для ответов на заявления - для работы с ранее заключенными договорами, лицевым счетам - для подачи заявления на выполнение работ на платной основе. - для подготовки договора подряда (оказания услуг). - для подачи заявления на выполнение работ на бесплатной основе. - для сумм задолженности. - для взыскания дебиторской задолженности. - для отправки почтовых сообщений. - для ведения переписки с заявителями. - для выставления платежных документов по оказанным услугам (выполненным работам) на платной основе. - для заключения/расторжения договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда - для выставления платежных документов в рамках заключенных договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда. - для принятия показаний приборов учета. - для приемки приборов учета - для подготовки технических условий - для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке - для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания
Паспортные данные (серия, номер, орган и дата выдачи паспорта)	<ul style="list-style-type: none"> - для работы с абонентами по лицевым счетам - для заключения договора - для возврата/переноса денежных средств - для подачи заявления на выполнение работ на платной основе. - для подготовки договора подряда (оказания услуг). - для выставления платежных документов по оказанным услугам (выполненным работам) на платной основе. - для заключения/расторжения договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда - для выставления платежных документов в рамках заключенных договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда. - для подготовки технических условий - для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке - для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания
Контактный телефон	<ul style="list-style-type: none"> - для работы с абонентами по лицевым счетам - для переговоров о состоянии дебиторской задолженности, показаний ПУ

	<ul style="list-style-type: none"> -для контактов. -для переговоров о состоянии дебиторской задолженности. -для связи по договорам холодного водоснабжения и(или) водоотведения по объектам нежилого фонда. -для переговоров о состоянии дебиторской задолженности. -для информации при работе с посетителями. -для приемки приборов учета
Документы, подтверждающие право собственности или иное законное основание возникновения прав владения и (или) пользования на объект/земельный участок	<ul style="list-style-type: none"> -для заключения/расторжения договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда. -для выставления платежных документов в рамках заключенных договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда. -для подготовки технических условий -для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке -для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания
Документы, подтверждающие право получения льготы	<ul style="list-style-type: none"> - для работы с абонентами по лицевым счетам -для направления информации по сумме выплаты в соц.защиту -для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке -для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания
Выписка из домовой книги/справка с паспортного стола о лицах, проживающих в жилом помещении	<ul style="list-style-type: none"> - для работы с абонентами по лицевым счетам - для заключения договора -для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке -для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания
Банковские реквизиты, ИНН, ОГРИП	<ul style="list-style-type: none"> - для возврата/переноса денежных средств - для подачи заявления на выполнение работ на платной основе. -для подготовки договора подряда (оказания услуг). -для сумм задолженности. -для взыскания дебиторской задолженности. -для заключения/расторжения договоров холодного водоснабжения и(или) водоотведения на объекты нежилого фонда -для взыскания дебиторской задолженности в судебном порядке -для предъявления исполнительных документов для принудительного взыскания

5.7 Абонент принимает решение о предоставлении своих персональных данных и дает согласие на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе. Согласие на обработку персональных данных должно быть конкретным, информированным и сознательным. Согласие на обработку персональных данных может быть дано субъектом персональных данных или его представителем в любой позволяющей подтвердить факт его получения форме, если иное не установлено федеральным законом. В случаях, предусмотренных федеральным законом, обработка персональных данных осуществляется только с согласия в письменной форме субъекта персональных данных. (Приложение №1 к настоящей Политики) ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных». Согласие в письменной форме абонента персональных данных на обработку его персональных данных должно включать в себя:

- фамилию, имя, отчество, адрес абонента, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;

- наименование или фамилию, имя, отчество и адрес оператора, получающего согласие абонента;

- цель обработки персональных данных;

- перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие абонента;

- перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных;

- срок, в течение которого действует согласие субъекта персональных данных, а также способ его отзыва, если иное не установлено федеральным законом;

- подпись абонента.

5.8. Общество обрабатывает персональные данные абонентов, оформляет соответствующий договор на оказание услуг по холодному водоснабжению и водоотведению.

5.9. Общество ведет статистический (автоматизированный) учет объема оказанных абоненту услуг.

5.10. На основании персональных данных абонентов в Обществе формируются и ведутся, в том числе на электронных носителях, реестры абонентов.

5.11. Лица, получившие доступ к персональным данным обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

5.12. Полный доступ к персональным данным абонентов имеют следующие уполномоченные представители Общества:

- генеральный директор;
- заместителя генерального директора по экономике и финансам;
- заместитель генерального директора по коммерческим вопросам;
- заместитель генерального директора по корпоративным и правовым вопросам;
- заместитель генерального директора - главный инженер;
- руководитель отдела обеспечения экономической безопасности и защиты персональных данных (ОЭБиЗПД);
- руководитель группы обеспечения режима ОЭБиЗПД;
- специалист ОЭБиЗПД
- главный бухгалтер;
- заместитель главного бухгалтера;
- начальник отдела по работе с физическими лицами (ОРФЛ);
- ведущий специалист ОРФЛ;
- специалист ОРФЛ;
- специалист 1 категории ОРФЛ;
- консультант ОРФЛ;
- специалист отдела продаж в нерегулируемой сфере
- начальник отдела по работе с юридическими лицами (ОРЮЛ);
- ведущий специалист ОРЮЛ;
- специалист ОРЮЛ;
- начальник управления сбыта;
- инженер отдел контроля водных ресурсов (ОКВР)
- ведущий инженер – инспектор ОКВР
- инженер - инспектор ОКВР

- контролер водопроводного хозяйства 3 разряда группы контроля физических и юридических лиц ОКВР
- ведущий инженер 1 категории ОКВР
- ведущий инженер группы контроля юридических лиц ОКВР
- инженер группы контроля юридических лиц ОКВР
- начальник отдела свода реализации, отчетности и бизнес-планирования (ОСРиБП)
- ведущий экономист ОСРиБП
- бухгалтер ОСРиБП
- специалист ОСРиБП
- начальник отдела по взысканию дебиторской задолженности (ОВДЗ)
- ведущий юрисконсульт ОВДЗ
- юрисконсульт ОВДЗ
- специалист ОВДЗ
- начальник отдела корпоративной работы и правового обеспечения (ОКРИПО)
- заместитель начальника отдела корпоративной работы и правового обеспечения (ОКРИПО)
- ведущий юрисконсульт ОКРИПО
- начальник отдела претензионно-исковой работы (ОПИР)
- заместитель начальника отдела претензионно-исковой работы (ОПИР)
- ведущий юрисконсульт (ОПИР)
- юрисконсульт (ОПИР)

Ограниченный доступ к персональным данным абонентов имеют:

п/п	Наименование должности	Персональные данные, к которым может быть допущен уполномоченный представитель Работодателя	Цели обработки информации, составляющей персональные данные
	Начальник отдела информационных технологий	фамилия, имя, отчество, номера телефонов (домашний, сотовый)	Для программного обеспечения, сопровождения информационной системы персональных данных, содержащей персональные данные абонентов Общества.
	Ведущий инженер отдела информационных технологий	фамилия, имя, отчество, номера телефонов (домашний, сотовый)	Для программного обеспечения, сопровождения информационной системы персональных данных, содержащей персональные данные абонентов Общества
	Ведущий специалист отдела информационных технологий	фамилия, имя, отчество, номера телефонов (домашний, сотовый)	Для программного обеспечения, сопровождения информационной системы персональных данных, содержащей персональные данные абонентов Общества
	Руководитель диспетчерской	фамилия, имя, отчество	публичное обращение; ответы на письменные обращения, для информации.

		номера телефонов (домашний, сотовый), фактический адрес места жительства	Для контактов.
	Диспетчер	фамилия, имя, отчество	публичное обращение
		номера телефонов (домашний, сотовый), фактический адрес места жительства	Для оформления заявлений, для информации
	Начальник информационно-справочной службы	фамилия, имя, отчество; дата, месяц, год рождения; паспортные данные (серия, номер, орган и дата выдачи паспорта); имущество; собственное положение (документы, подтверждающие право собственности на объект, подключенный или подключаемый к сетям Общества); персональные данные, связанные с заключением договора; сведения о недвижимости; составе семьи; льготах; контактный телефон (домашний, сотовый);	Для заключения договора, изменения данных о собственниках, перерасчета начислений при обращении по электронной почте, для идентификации, для контактов.
	Оператор информационно-справочной службы	фамилия, имя, отчество; дата, месяц, год рождения; паспортные данные (серия, номер, орган и дата выдачи паспорта); имущество; собственное положение (документы, подтверждающие право собственности на объект, подключенный или подключаемый к сетям Общества); персональные данные, связанные с заключением договора; сведения о недвижимости; составе семьи; льготах; контактный телефон (домашний, сотовый);	Для заключения договора, изменения данных о собственниках, перерасчета начислений при обращении по электронной почте, для идентификации, для контактов.
	Начальник отдела подключения потребителей, инженер отдела подключения потребителей	Полный доступ к персональным данным абонентов имеющимся в отделе (Фамилия, имя, отчество; дата, месяц, год рождения; паспортные данные (серия, номер, орган и дата выдачи паспорта); имуще-	Для информации при работе с посетителями, для заключения/расторжения договоров на подключение, подготовки доп. соглашений, для ответов на обращения заявителей, для взыскания дебиторской задолженности, для работы по заключенным договорам,

		ственное положение (документы, подтверждающие право собственности на объект, подключенный или подключаемый к сетям Общества); персональные данные, связанные с заключением договора; сведения о недвижимости; контактный телефон (домашний, сотовый); ИНН).	для отправки почтовых сообщений.
--	--	---	----------------------------------

5.13. Права, обязанности, действия работников, занимающихся обработкой персональных данных абонентов, определяются должностными инструкциями.

5.14. Персональные данные абонентов уточняются при соответствующем письменном обращении абонента. В случае изменения персональных данных Общество переоформляет регистрационную карточку (формуляр) абонента, уничтожает регистрационную карточку (формуляр) с неверными данными.

5.15. Срок обработки персональных данных – в течение действия договора на оказание услуг по холодному водоснабжению и водоотведению, до момента полного прекращения обязательств из указанного договора либо до окончания рассмотрения дела в судах и иных компетентных органах. По истечении срока обработки персональные данные на бумажном носителе (регистрационная карточка, формуляр) уничтожаются по акту при условии отсутствия задолженностей абонента перед Обществом.

6. ПРАВА АБОНЕНТОВ

6.1. Абонент имеет право на получение при обращении в Общество следующей информации:

- подтверждение факта обработки персональных данных Обществом, а также цель такой обработки;
- способы обработки персональных данных, применяемые Обществом;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;
- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для абонента может повлечь за собой обработка его персональных данных.

6.2. Обращения абонентов должны фиксироваться в следующих документах:

- Журнал обращений граждан для получения доступа к своим персональным данным;
- Журнал регистрации письменных запросов граждан на доступ к своим персональным данным;
- Журнал регистрации передачи персональных данных.

6.3. Обработка персональных данных в целях информирования абонента о новых услугах Общества, новых правилах оказания Обществом услуг путем осуществления прямых и опосредованных контактов с ним допускается только при условии предварительного согласия абонента, выраженного в письменной форме (Приложение № 1 к настоящей Политики), и прекращается немедленно по его письменному требованию (Приложение № 3 к настоящей Политики). Общество осуществляет обработку персональных данных Субъекта исключительно в целях передачи электронного кассового

чека на адрес электронной почты Субъекта или на телефонный номер Субъекта посредством sms-сообщения (Приложение № 7 к настоящей Политике).

6.4. Если абонент считает, что Общество осуществляет обработку его персональных данных с нарушением требований Федерального закона «О персональных данных» или иным образом нарушает его права и свободы, то он вправе обжаловать действия или бездействие Общества в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в судебном порядке.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОБЩЕСТВА

7.1. Общество при обработке персональных данных принимает необходимые организационные и технические меры по их защите от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий.

7.2. Общество обязано в течение семи дней по запросу абонента сообщить информацию о наличии его персональных данных и предоставить возможность ознакомления с ними. Запрос оформляется в письменной форме при наличии документа, удостоверяющего личность.

7.3. Общество обязано внести по требованию абонента необходимые изменения, заблокировать его персональные данные по предоставлению абонентом сведений, подтверждающих, что персональные данные, которые относятся к соответствующему абоненту и обработку которых осуществляет Общество, являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки.

О внесенных изменениях и предпринятых мерах Общество уведомляет абонента или его законного представителя и третьих лиц, которым персональные данные этого пользователя были переданы.

7.4. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными Общество в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязано устранить допущенные нарушения.

7.5. По истечении срока действия договора на оказание услуг по холодному водоснабжению и водоотведению Общество прекращает обработку персональных данных, уничтожает (в случае прямого отказа от пользования услугами Общества) его персональные данные на бумажном носителе (регистрационную карточку, формуляр) по акту. Уничтожение персональных данных производится только при условии, что абонент не имеет задолженности перед Обществом. В противном случае персональные данные блокируются и уничтожаются только после снятия задолженности.

7.6. Уничтожение персональных данных абонента фиксируется в следующих документах:

- акт уничтожения документов, содержащих персональные данные субъекта (Приложение № 4 к настоящей Политике);

- акт уничтожения полей баз данных, содержащих персональные данные субъекта (Приложение № 5 к настоящей Политике).

7.7. После завершения обработки персональных данных и их удаления Общество отправляет абоненту уведомление об удалении персональных данных (Приложение № 6 к настоящей Политике) с приложением в виде копии Акта об уничтожении.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОБЩЕСТВА И ЕГО РАБОТНИКОВ

8.1. Общество и его работники несут ответственность за обеспечение защиты прав абонентов, установленных настоящей Политикой, пресечения неправомерного использования персональных данных абонентов, восстановления нарушенных прав и

возмещения причиненного ущерба, в том числе морального вреда.

8.2. В случае нарушения норм, регулирующих обработку, хранение, передачу и защиту персональных данных абонентов Общества работники, виновные в нарушении несут гражданскую, уголовную, административную, дисциплинарную и иную предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1 Настоящая Политика вступает в силу с момента ее утверждения Приказом Генерального директора.

9.2 Работники перечисленные в пункте 5.12 настоящей Политики должны быть ознакомлены под роспись с настоящей Политикой, устанавливающей порядок обработки персональных данных абонентов, а также об их правах и обязанностях в этой области.

9.3 Ознакомление работников с настоящей Политикой осуществляется под роспись в листе ознакомления, являющимся неотъемлемой частью настоящей Политики, с указанием фамилии, имени и отчества работника и даты его ознакомления с настоящей Политикой.

9.4 Ознакомление работника с настоящей Политикой означает его согласие и обязательство исполнения содержащихся в ней норм.