

PATVIRTINTA
UAB „Tauragės vandenys“ direktoriaus
2023 m. balandžio 19 d. Įsakymu Nr. G-2023-49

UAB „TAURAGĖS VANDENYS“

TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 1.1. UAB „Tauragės vandenys“ (toliau – Bendrovė) Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato interesantų konsultavimo ir (ar) įstatymų nustatytos informacijos teikimo telefonu pokalbių įrašymo, pokalbių įrašų kaupimo, naudojimo, saugojimo, naikinimo bei kito tvarkymo Bendrovėje tvarką, taip užtikrinant Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų reikalavimus.
- 1.2. Vykdanč telefoninių pokalbių įrašymą ir pokalbių garso įrašų tvarkymą, vadovaujama Europos Parlamento ir Tarybos Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų apsaugą.
- 1.3. Duomenų valdytojas – UAB „Tauragės vandenys“ (179249836, adresas Šlaito g. 2, Tauragė).

II. SĄVOKOS

- 2.1. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso Taisyklėse nurodytais tikslais tvarkomi asmens duomenys.
- 2.2. **Duomenų subjekto sutikimas** – bet koks 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.
- 2.3. **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.
- 2.4. **Duomenų tvarkytojas** – fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuri duomenų valdytojo vardu tvarko asmens duomenis.
- 2.5. **Duomenų valdytojas** – fizinis arba juridinis asmuo, valdžios institucija, agentūra ar kita įstaiga, kuris vienas ar drauge su kitais nustato duomenų tvarkymo tikslus ir priemones. Duomenų valdytojas yra Bendrovė.
- 2.6. **Pokalbio įrašas** – konsultuojančio asmens (Bendrovės darbuotojo) ir interesanto telefoninio pokalbio, vykstančio Bendrovės telefono ryšio linija, garso įrašas.
- 2.7. **Reglamentas** – 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos Reglamentas (ES) 2016/679.

III. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO APIMTIS IR TIKSLAS

- 3.1. Bendrovės telefono numeriai, kurių pokalbių įrašai daromi ir tvarkomi, pokalbių įrašų darymo grafikai nurodyti šių Taisyklių Priede Nr. 1

- 3.2. Pokalbiai telefonu įrašomi ir pokalbių įrašų duomenys tvarkomi siekiant Bendrovės aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybės, interesantų prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumo užtikrinimo, kylančių ginčų su klientais nagrinėjimui, operatyviam avarijų ir gedimų nustatymui ir likvidavimui. Duomenų tvarkymo teisėtumo pagrindai:
 - 3.2.1. Bendrovės darbuotojų telefono pokalbių įrašų tvarkymas grindžiamas Reglamento 6 str. 1 d. (f) p. – Bendrovės teisėto intereso tinkamai teikti paslaugas užtikrinimas;
 - 3.2.2. Bendrovės klientų ir kitų trečiųjų šalių telefono pokalbių įrašų tvarkymas grindžiamas Reglamento 6 str. 1 d. (a) p. – duomenų subjekto sutikimas.
- 3.3. Kartu su pokalbių įrašų turiniu tvarkomi ir šie duomenys: Bendrovės darbuotojo, dalyvaujančio pokalbyje, vardas ir pavardė, trečiojo asmens, dalyvaujančio pokalbyje, telefono numeris, pokalbio data, pokalbio pradžios ir pabaigos laikas.
- 3.4. Trečiojo asmens, dalyvaujančio pokalbyje, sutikimas dėl telefoninio pokalbio asmens duomenų tvarkymo išreiškiamas konkludentiniais veiksmais (tęsiant pokalbį) pokalbio pradžioje. Duomenų subjektui atsakius tokį sutikimą pateikti, pokalbio įrašo duomenys nebetvarkomi ir jis informuojamas apie galimybes gauti iš Bendrovės pageidaujamą informaciją kitais būdais.
- 3.5. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su šiose Taisyklėse nustatytais tikslais.
- 3.6. Pokalbių įrašų darymo tikslingumą, apimtį, telefono numerius, kurių pokalbiai įrašomi, įrangos sumontavimą ar išmontavimą, apžvalgos laukus, darbo režimus bei specifikacijas nustato Bendrovės vadovas ar jo įgaliotas darbuotojas, atsakingas už pokalbių įrašų tvarkymą.
- 3.7. Teisės aktų numatytais atvejais ir tvarka šiose Taisyklėse aptartoms duomenų tvarkymo operacijoms atliekamas poveikio duomenų apsaugai vertinimas.

IV. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMO PRINCIPAI

- 4.1. Be Bendrovės vadovo ar jo įgalioto darbuotojo, atsakingo už pokalbių įrašų tvarkymą, rašytinio nurodymo draudžiama:
 - 4.1.1. Pradėti ar sustabdyti telefoninių pokalbių įrašymo operacijas, keisti darbo parametrus ar darbo režimą;
 - 4.1.2. Peržiūrėti bendrovės tvarkomus telefoninių pokalbių įrašus, leisti susipažinti su jais tretiesiems asmenims, atlikti juose pakeitimus, daryti kopijas ar juos trinti.
- 4.2. Bendrovės darbuotojai, pastebėję telefoninių pokalbių įrašymo sistemos darbo sutrikimus ar duomenų saugumo pažeidimus, privalo nedelsdami informuoti Bendrovės darbuotoją, atsakingą už pokalbių įrašų tvarkymą.
- 4.3. Bendrovės vadovas nustato, kurie iš Bendrovės darbuotojų jų darbo funkcijoms atlikti turi teisę gauti prieigą prie Bendrovės tvarkomų telefoninių pokalbių įrašų. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų išnyksta pasibaigus bendrovės ir darbuotojo darbo santykiams. Prieigos teisės prie telefoninių pokalbių įrašų taip pat naikinamos Bendrovės vadovo įsakymu, pasikeitus darbo funkcijoms į tas, kurioms vykdyti prieiga prie telefoninių pokalbių įrašų nereikalinga, darbuotojui atlikus darbo pareigų pažeidimą, susijusį su telefoninių pokalbių įrašų tvarkymu ar kitais atvejais, kai tai būtina Reglamente nustatytiems asmens duomenų tvarkymo principams užtikrinti.
- 4.4. Darbuotojai, kuriems suteikta prieiga prie Bendrovės tvarkomų telefoninių pokalbių įrašų, šią informaciją naudoja išimtinai tik darbo funkcijų vykdymui ir (ar) pareigų, nustatytų šiose Taisyklėse, įgyvendinimui.
- 4.5. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už telefoninių pokalbių įrašų tvarkymą:
 - 4.5.1. organizuoja ir vykdo telefoninių pokalbių įrašų įrangos Bendrovėje poreikį, diegimą ir (ar) priežiūrą;

- 4.5.2. koordinuoja telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo veiksmus;
- 4.5.3. priteikus koordinuoja bendradarbiavimą su Bendrovės pasirinktais asmens duomenų tvarkytojais, kuriems patikėta tvarkyti telefoninių pokalbių įrašų duomenis, telefoninių pokalbių įrašų įrangos priežiūros paslaugų teikėjais;
- 4.5.4. užtikrina, jog telefoninių pokalbių įrašų duomenys nebūtų saugomi ilgiau, nei šiose Taisyklėse įtvirtinti jų saugojimo trukmės terminai ir nustato, kokiais būdais ir priemonėmis bus užtikrinamas šių duomenų sunaikinimas suėjus nustatytiems saugojimo terminams;
- 4.5.5. esant šiose Taisyklėse ir (ar) teisės aktuose nustatytiems pagrindams, koordinuoja telefoninių pokalbių įrašų ar jų kopijų teikimą tretiesiems asmenims;
- 4.5.6. inicijuoja ir įgyvendina būtinas organizacines ir technines duomenų saugumo priemones;
- 4.5.7. stebi ir prižiūri telefoninių pokalbių įrašų įrangos veikimą, koordinuoja sutrikimų šalinimą;
- 4.5.8. yra atsakingas už Taisyklėse nustatytą telefoninių pokalbių įrašų duomenų subjektų informavimą apie tokį duomenų tvarkymą;
- 4.5.9. yra atsakingas už naujai priimtų darbuotojų supažindinimą su Taisyklėmis.

V. TELEFONINIŲ POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ SAUGOJIMAS IR TEIKIMAS

- 5.1. Telefoninių pokalbių įrašai kartu su šiose Taisyklėse nurodytais papildomais duomenimis tvarkomi 14 dienų nuo įrašo padarymo dienos. Ankstesni nei 14 dienų duomenys automatinio būdu naikinami, išskyrus atvejus, kai yra pagrindo manyti, kad telefoninio pokalbio įrašė užfiksuotas nusižengimas, darbo drausmės pažeidimas, daroma nusikalstama veika ar kiti neteisėti veiksmai (iki atitinkamo tyrimo ir (ar) bylos nagrinėjimo pabaigos).
- 5.2. Jeigu telefoninių pokalbių įrašų duomenys naudojami kaip įrodymai civilinėje, administracinėje ar baudžiamojoje byloje ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, telefoninių pokalbių duomenys gali būti saugojami tiek, kiek reikalinga šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.
- 5.3. Telefoninių pokalbių įrašų ir kartu su kais tvarkomi duomenys gali būti teikiami ikiteisminio tyrimo įstaigai, prokurorui ar teismui dėl jų žinioje esančių administracinių, civilinių ar baudžiamųjų bylų, kaip įrodymai ar kitais įstatymų numatytais atvejais.
- 5.4. Jeigu telefoninio pokalbio įrašas turi būti išsaugotas ilgesnį nei šiose Taisyklėse nurodytą laikotarpį, išsaugojimu suinteresuotas asmuo (pavyzdžiui, asmuo, atliekantis ikiteisminį tyrimą) pateikia Bendrovei raštišką prašymą, kuriame turi būti nurodyta, kokį telefoninio pokalbio įrašą (nurodant datą ir laiką), kokiam laikotarpiui ir dėl kokių priežasčių prašoma išsaugoti. Sprendimą išsaugoti ar neišsaugoti telefoninio pokalbio įrašą ilgesniam laikotarpiui priima Bendrovės darbuotojas, atsakingas už telefoninio pokalbio duomenų tvarkymą.
- 5.5. Telefoninio pokalbio įrašas yra sunaikinamas, kai tik išnyksta priežastys, dėl kurių jo sunaikinimas buvo atidėtas. Jeigu telefoninio pokalbio įrašas reikalingas tyrimui, ši informacija gali būti ištrinta tik subjekto, kuris, turėdamas tam teisę paprašė ją saugoti, nurodymu ar pasibaigus nustatytam terminui.

VI. DUOMENŲ SAUGUMO UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS. DUOMENŲ TVARKYTOJAS

- 6.1. Siekiant užtikrinti telefoninio pokalbio duomenų saugumą, įgyvendinamos visos būtinos organizacinės ir techninės asmens duomenų saugumo priemonės, kurios nurodomos atskiruose vidiniuose Bendrovės dokumentuose.
- 6.2. Esant poreikiui, telefoninio pokalbio duomenų tvarkymo operacijoms vykdyti Bendrovė gali pasitelkti Duomenų tvarkytojus. Bendrovė pasirenka tik tokus duomenų tvarkytojus, kurie garantuotų reikiamas technines

ir organizacines asmens duomenų saugumo priemonės ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi. Su pasirinktu duomenų tvarkytoju sudaroma rašytinė sutartis dėl asmens duomenų tvarkymo, atitinkanti Reglamento reikalavimus.

VII. DUOMENŲ SUBJEKTŲ INFORMAVIMAS. SUTIKIMO SALYGOS

- 7.1. Bendrovė užtikrina, kad duomenų subjektai būtų informuojami prieš pradėdant pokalbį apie Bendrovės vykdomą telefoninio pokalbio įrašų tvarkymą ir turėtų galimybę išreikšti savo sutikimą arba nesutikimą su tokiu jų asmens duomenų tvarkymu.
- 7.2. Duomenų subjektui prieš pradėdant pokalbį pateikiamas toks tekstas:
 - 7.2.1. Įeinančio skambučio atveju: „*Jūs paskambinote į UAB „Tauragės vandenys“. Pranešame, kad siekiant užtikrinti kokybišką aptarnavimą pokalbis bus įrašomas. Jei sutinkate, prašome palaukti. Jei nesutinkate, kad pokalbis būtų įrašomas, galite kreiptis internetu arba atvykę į Bendrovę*“. Duomenų subjektui tęsiant pokalbį laikoma, jog jis konkludentiniais veiksmais išreiškė sutikimą tvarkyti pokalbio įrašo duomenis. Duomenų subjektui pokalbio nebetęsiant, laikoma, jog sutikimas nėra gautas ir duomenų subjektui sudaromos sąlygos kreiptis į Bendrovę kitais būdais (raštu ar asmeniškai atvykus į bendrovę).
 - 7.2.2. Išeinančio skambučio atveju: „*Jums skambiname iš UAB „Tauragės vandenys“. Pranešame, kad siekiant užtikrinti kokybišką aptarnavimą pokalbis bus įrašomas. Jei sutinkate, prašome palaukti. Jei nesutinkate, kad pokalbis būtų įrašomas, prašome baigti pokalbį*“. Duomenų subjektui tęsiant pokalbį laikoma, jog jis konkludentiniais veiksmais išreiškė sutikimą tvarkyti pokalbio įrašo duomenis. Duomenų subjektui pokalbio nebetęsiant, laikoma, jog sutikimas nėra gautas ir duomenų subjektui sudaromos sąlygos kreiptis į Bendrovę kitais būdais (raštu ar asmeniškai atvykus į bendrovę).
- 7.3. Duomenų valdytojo darbuotojai apie telefoninių pokalbių, kuriuose jie dalyvauja, tvarkymą informuojami pasirašytinai prieš pradėdant vykdyti telefoninių pokalbių įrašymą stebėjamą arba pirmąją darbuotojo darbo dieną, arba pirmąją darbo dieną po darbuotojo atostogų, nedarbingumo laikotarpio ar pan., jei telefoninių pokalbių įrašymas buvo pradėtas vykdyti šiuo laikotarpiu.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 8.1. Bendrovės darbuotojai už neteisėtus, šioms Taisyklėms prieštaraujančius, veiksmus atsako šių Taisyklių ir Lietuvos Respublikos teisės aktų numatyta tvarka.
- 8.2. Šios Taisyklės peržiūrimos ir, esant poreikiui, atnaujinamos ne rečiau kaip vieną kartą per kalendorinius metus.
- 8.3. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su Taisyklėmis bei jų pakeitimais supažindinami pasirašytinai ar kitu būdu, neabejotinai įrodančiu informavimo faktą. Priėmus naują darbuotoją, jis su Taisyklėmis privalo būti supažindintas pirmąją jo darbo dieną.

UAB „Tauragės vandenys“
Telefoninių pokalbių įrašų tvarkymo taisyklių,
patvirtintų direktoriaus
2023 m. balandžio 18 d. įsakymu Nr. _____
1 priedas

**BENDROVĖS TELEFONO NUMERIAI, KURIŲ GARSO ĮRAŠAI DAROMI IR TVARKOMI.
POKALBIŲ ĮRAŠŲ DARYMO GRAFIKAS**

Eil. Nr.	Telefono numeris	Grafikas	Pokalbio įrašo darymo tikslai	Pagrindas pagal reglamentą	Įrašų saugojimo terminai
1	8 446 61101 (Klientų aptarnavimo skyrius)	Darbo valandomis	Aptarnavimo kokybės, prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumo užtikrinimas, ginčų nagrinėjimas, operatyvus avarijų ir gedimų nustatymas ir likvidavimas	BDAR 6 str. 1 d. a) ir f) p.	14 kalendorinių dienų
2	8 446 70052 (Dispečerinė)	Visą parą	Aptarnavimo kokybės, prašymų ir skundų nagrinėjimo objektyvumo užtikrinimas, ginčų nagrinėjimas, operatyvus avarijų ir gedimų nustatymas ir likvidavimas	BDAR 6 str. 1 d. a) ir f) p.	14 kalendorinių dienų