**KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI VE İŞLENMESİNE İLİŞKİN MÜŞTERİ AYDINLATMA METNİ**

# **AMAÇ**

Enerya Kapadokya Gaz Dağıtım A.Ş. **(“Enerya”** veya **“Şirket”)**, gerçek kişi müşterilerine ait kişisel verilerin 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu (**“KVK Kanunu”**) ve sair mevzuat hükümlerine uygun şekilde işlenmesini amaçlamaktadır.

Şirketimizin gerçek kişi müşterisi olmanız sebebiyle Şirketimize bildirdiğiniz/bildireceğiniz ve/veya Şirketimizce haricen herhangi bir yoldan temin edilen kişisel verileriniz Şirketimiz tarafından “Veri Sorumlusu” sıfatıyla,

* Kişisel verilerinizi işlenmelerini gerektiren amaç çerçevesinde ve bu amaç ile bağlantılı, sınırlı ve ölçülü şekilde,
* Şirketimize bildirdiğiniz veya bildirildiği şekliyle kişisel verilerin doğruluğunu ve en güncel halini koruyarak,
* Kaydedileceğini, depolanacağını, muhafaza edileceğini, yeniden düzenleneceğini, kanunen bu kişisel verileri talep etmeye yetkili olan kurumlar ile paylaşılacağını ve KVK Kanunu’nun öngördüğü şartlarda, yurtiçi veya yurtdışı üçüncü kişilere aktarılacağını, devredileceğini, sınıflandırılabileceğini ve KVK Kanunu’nda sayılan sair şekillerde işlenebileceğini ve KVK Kanunu’nda sayılan diğer işlemlere tabi tutulabileceğini bildiririz.

Aydınlatma Metni ile Enerya tarafından yürütülen faaliyetlerin KVK Kanunu’nda yer alan ilkelerle uyumlu olarak sürdürülmesi ve geliştirilmesi benimsenmiştir.

# **GERÇEK KİŞİ MÜŞTERİLERİN KİŞİSEL VERİLERİNİN TOPLANMASI VE USULÜ**

Şirketimiz, kişisel verilerinizi işbu Aydınlatma Metni’nde belirtilen amaçlar doğrultusunda işleyecektir. Kişisel verilerinizin işlenme amacında herhangi bir değişiklik olması halinde tarafınızdan ayrıca izin alınacaktır.

Şirketimiz tarafından toplanan ve kullanılan, müşterilere ait kişisel veriler özellikle şunlardır:

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Kişisel Verinin İçeriği* |
| **Diğer Veriler** | Talep/şikâyet konusu, mesaj, güvenlik kodu, açıklama, ihbar notu, sonuç, durum, kat sayısı, daire sayısı gibi bilgiler. |
| **Felsefi İnanç, Din, Mezhep ve Diğer İnançlar** | Kimlik fotokopisi üzerinde yer alan din bilgisi. |
| **Finansal Veri** | E-arşiv faturası, güvence bedeli, bağlantı bedeli, toplam borç, IBAN, değerleme tutarı, gaz tutarı, gecikme bedeli, eski yuvarlama, ısıl değer, damga vergisi tutarı, banka bilgisi, son ödeme günü, ödeme tipi. |
| **Fiziksel Mekân Güvenliği** | Ses kayıtları, 187 Doğalgaz Acil ses kaydı verileri, olay yeri ve olaya neden olan araç fotoğraf verileri, kamera kaydı verileri. |
| **Hukuki İşlem Verisi** | İcraya giden dosya verileri, notlar, taraflar, dosya no, icra dairesi. |
| **İletişim Verisi** | Telefon numarası, faks, adres bilgisi, posta kodu, e-posta adresi (dâhili numarası ve kurumsal e-posta adresi dâhil). |
| **İşlem Güvenliği Verisi** | Şifre bilgileri. |
| **Kimlik Verisi** | Ad-soyad, firma adı, T.C. kimlik numarası, pasaport numarası, vergi kimlik numarası, plaka, cinsiyet gibi bilgeleri içeren ehliyet, vekâletname, nüfus cüzdanı sureti gibi belgeler ile imza/paraf bilgisi. |
| **Sağlık Verileri** | Kimlik fotokopisi üzerinde yer alan kan grubu bilgisi. |
| **Lokasyon Verisi** | GPS koordinat verileri. |
| **Müşteri İşlem Verisi** | Müşterilerin Şirketimiz nezdinde yaptığı işlemlere ilişkin bağlantı nesnesi, geliş kanalı, dilekçe verileri, sözleşme hesap numarası, muhatap numarası gibi bilgiler |

Kişisel verileriniz, gerek sözleşme ilişkisinin kurulmasından önce gerekse sözleşme ilişkisinin kurulmasından sonra ve devamı boyunca Şirketimize ibraz etmiş olduğunuz ve üçüncü kişilerden, kanunlarda öngörülen nedenlerle kamu kurum ve kuruluşlarından elde edilen her türlü bilgi belge ve doküman aracılığı ile toplanmaktadır.

# 

# **3. KİŞİSEL VERİLERİN İŞLENME AMAÇLARI VE HUKUKİ SEBEPLER**

Kişisel Verileriniz, Şirketimiz tarafından aşağıda belirtilen amaçlar doğrultusunda ancak bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla işlenebilir.

Kişisel Verileriniz, doğal gaz piyasası mevzuatı ve bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla yasal yükümlülüklerin ve sözleşme gerekliliklerinin yerine getirilmesi amacıyla işlenmektedir.

**Doğal gaz piyasası mevzuatı ve yürürlükteki ilgili mevzuatlar, kanunlar, yönetmelikler ve tebliğler uyarınca yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla, özellikle;**

* Fatura bilgilendirmelerinin yapılması,
* Borcun tahsilinden önce yasal işlem başlatılacağına ilişkin müşteri bilgilendirmesinin yapılması,
* Sayaçların okunarak faturalama yapılması,
* Sayaç kontrollerinin raporlanması,
* Kayıp, kaçak, usulsüzlük bildirimlerinin yapılması,
* 187 Doğalgaz Acil'i arayan müşteri taleplerinin yönetilmesi,
* Acil durum yönetimi süreçlerinin yönetimi,
* Sayaç hasar tutanaklarının tutulması,
* Doğalgaz dağıtım hizmeti süreçleri içinde ispat amaçlı görüntü alınması,
* Periyodik gaz basınç kontrollerinin yapılması,
* Güvence bedeli tahsilatı yapılması,
* Doğalgaz hat taleplerinin alınması ve yerine getirilmesi,
* Doğalgaz hattı uygunluk sürecinin yürütülmesi,
* İç tesisat proje süreçlerinin yürütülmesi,
* Hukuki süreçlerin yürütülmesi,
* EPDK’ya raporlama yapılması,
* Vergi beyannamelerinin verilmesi.

**Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla, özellikle;**

* Sözleşme ve fesih süreçlerinin yürütülmesi,
* Abonelik kaydının yapılması,
* İç Denetim/Sorgulama/İstihbarat faaliyetinin yürütülmesi,
* Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi,
* Talep/şikâyet süreçlerinin yönetilmesi,
* İletişim faaliyetlerinin yürütülmesi ve müşterilere sms gönderilmesi,
* İş faaliyetlerinin yürütülmesi/denetimi,
* Tahsilat ve fatura bilgilendirmelerinin yapılması,
* İş emirlerinin yönetilmesi,
* Sayaç verilerinin tutulması,
* Pazarlama süreçlerinin yönetilmesi,
* Mal / Hizmet satış süreçlerinin yürütülmesi,
* Müşteri hizmetleri ve satış sonrası destek hizmetlerinin yürütülmesi,
* Finans ve muhasebe işlerinin yürütülmesi,
* Arşivleme işlemleri,
* İstasyon yapım taleplerinin yönetilmesi.

**Bir hakkın tesis edilmesi, kullandırılması ve korunması amacıyla, özellikle;**

* Müşteri memnuniyetine yönelik aktivitelerin yürütülmesi.

**Şirketimizin meşru menfaatinin korunması amacıyla, özellikle;**

* Fiziksel mekân güvenliğinin sağlanması amacıyla kamera kayıtlarının tutulması,

Kişisel verileriniz, ilgili mevzuatta belirtilen veya işleme amacının ortadan kalkmasına kadar geçecek olan makul süre ve herhalde kanuni zamanaşımı süreleri kadar muhafaza edilecektir.

1. **KİŞİSEL VERİLERİN 3. KİŞİLERE AKTARILMASI**
   1. **Kişisel Verilerin Yurt İçindeki Üçüncü Kişilere Aktarılması;**

İcra ve İflas Kanunu, doğal gaz piyasası mevzuatı ve bunlarla sınırlı olmamak kaydıyla yasal yükümlülüklerin ve sözleşme gerekliliklerinin yerine getirilmesi amacıyla; Şirketimizin ilgili tedarikçileri ve iş ortaklarına aktarılabilmektedir.

**İcra ve İflas Kanunu, doğal gaz piyasası mevzuatı ve yürürlükteki ilgili mevzuatlar, kanunlar, yönetmelikler ve tebliğler uyarınca yasal yükümlülüklerin yerine getirilmesi amacıyla, özellikle;**

* Borç ve tahsilat kapsamında iletişim hizmeti sağlanması,
* İç tesisat projelerinin yürütülmesi,
* Hukuki süreçlerin yürütülmesi,
* EPDK raporlamalarının yapılması amacıyla tedarikçi firmalara, icra dairelerine, operatör firmaya ve resmi kurumlara aktarılabilmektedir.

**Sözleşmenin ifası amacıyla, özellikle;**

* Sözleşmenin kurulması ve ifası amacıyla belirtilen süreçler hakkında Şirketimizin ilgili tedarikçileri ve iş ortaklarına aktarılabilmektedir.

**Bir hakkın tesis edilmesi, kullandırılması ve korunması amacıyla, özellikle;**

* Müşteri memnuniyet süreçlerinin yürütülmesi amacıyla tedarikçilere aktarılabilmektedir.

# **KİŞİSEL VERİLERİN GÜVENLİĞİNİN VE GİZLİLİĞİNİN SAĞLANMASI**

Şirketimiz, KVK Kanunu’nun 12. maddesine uygun olarak, işlemekte olduğu kişisel verilerin hukuka aykırı olarak işlenmesini ve kişisel verilere hukuka aykırı erişilmesini önlemek, kişisel verilerin muhafazasını sağlamak için uygun güvenlik düzeyini temin etmeye yönelik gerekli her türlü teknik ve idari tedbirleri almaktadır.

# **Kişisel Verilerin Hukuka Uygun İşlenmesini Sağlamak ve Kişisel Verilere Hukuka Aykırı Erişimi Engellemek İçin Alınan Teknik Tedbirler**

* Teknolojinin imkan verdiği ölçüde teknik önlemlerin alınmaktadır
* Teknik konularda uzman bir ekip ile çalışılmaktadır
* Düzenli aralıklarda alınan önlemlerin uygulanması yönelik denetimler gerçekleştirilir
* Güvenliği sağlanması için gerekli yazılım ve alt yapı geliştirilmektedir
* Şirket bünyesinde işlenmekte olan verilerin erişimleri denetlenmektedir
* Kişisel verilerin güvenli bir biçimde saklanması için yedekleme işlemi uygulanmaktadır
* Kişisel veri işlenen sistemlerin kötü niyetli yazılımlardan korunmak için ilgili teknolojik çözümler kullanılmaktadır.

Enerya kişisel verilerinizi korumak amacıyla her türlü teknik, teknolojik güvenlik önlemlerini almış olup olası risklere karşı kişisel verilerinizi koruma altına almıştır.

# **Kişisel Verilerin Hukuka Uygun İşlenmesini Sağlamak ve Kişisel Verilere Hukuka Aykırı Erişimi Engellemek İçin Alınan İdari Tedbirler**

* KVK Kanunu’na ilişkin şirket çalışanlarının eğitilmesi ve bilinçlendirilmesi,
* Kişisel veri aktarımının söz konusu olduğu durumlarda, kişisel verilerin aktarıldığı kişiler ile akdedilmiş sözleşmelere kişisel verilerin aktarıldığı tarafın veri güvenliğini yerine getireceğine ilişkin kayıt eklenmesinin sağlanması,
* KVK Kanunu’na uyum için yerine getirilmesi gerekenlerin tespit edilmesi ve uygulamaları için iç politikaların hazırlanması,

# **Kişisel Verilerin Kanuni Olmayan Yollarla İfşası Durumunda Alınacak Tedbirler**

İşlenen kişisel verilerin kanuni olmayan yollarla başkaları tarafından elde edilmesi halinde, Şirketimiz bu durumu en kısa sürede ilgili veri sahibine ve Kurul’a bildirecektir.

# **6. KİŞİSEL VERİLERİN SİLİNMESİ, YOK EDİLMESİ VE ANONİM HALE GETİRİLMESİ**

KVK Kanunu’nun 7. maddesi uyarınca, kişisel verilerin ilgili mevzuata uygun olarak işlenmiş olmasına rağmen, işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde kişisel veriler re’sen veya kişisel veri sahibinin talebi üzerine Şirketimiz tarafından silinir, yok edilir veya anonim hale getirilir.

Bu hususa ilişkin usul ve esaslar KVK Kanunu ve bu Kanun dayanak alınarak oluşturacak ikincil mevzuata göre yerine getirilecektir.

# **6.1. Kişisel Verilerin Silinmesi ve Yok Edilmesi Teknikleri**

Fiziksel veri imhası kurum içinde yayımlanmış veri imhası prosedürüne uygun şekilde yapılmaktadır.

Dijital veri imhası için gerekli çalışmalar başlatılmıştır.

# **6.2. Kişisel Verilerin Anonim Hale Getirilmesi Teknikleri**

Kişisel verilerin başka verilerle eşleştirilerek dahi hiçbir surette kimliği belirli veya belirlenebilir bir gerçek kişiyle ilişkilendirilemeyecek bir hale getirilmesini ifade eder.

Anonimleştirme için: maskeleme, veri türetme, takma ad kullanma, toplulaştırma, veri karartma işlemleri gerçekleştirmeye yönelik çalışmalar başlatılmıştır.

# **7. MÜŞTERİ’NİN SAHİP OLDUĞU HAKLAR**

KVK Kanunu’nun 11. maddesi uyarınca, Şirketimize başvurarak kişisel verileriniz hakkında aşağıdaki konulara ilişkin taleplerde bulunabilirsiniz:

1. Kişisel verilerinin işlenip işlenmediğini öğrenme,
2. Kişisel verileri işlenmişse buna ilişkin bilgi talep etme,
3. Kişisel verilerinin işlenme amacı ve bunların amacına uygun kullanılıp kullanılmadığını öğrenme,
4. Kişisel verilerinin yurt içinde veya yurt dışında aktarıldığı üçüncü kişileri öğrenme,
5. Kişisel verilerinin eksik veya yanlış işlenmiş olması halinde bunların düzeltilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
6. Kişisel verilerinin işlenmesini gerektiren sebeplerin ortadan kalkması halinde bunların silinmesini, yok edilmesini veya anonim hale getirilmesini isteme ve bu kapsamda yapılan işlemin kişisel verilerin aktarıldığı üçüncü kişilere bildirilmesini isteme,
7. İşlenen kişisel verilerinin münhasıran otomatik sistemler vasıtasıyla analiz edilmesi suretiyle veri sahibinin aleyhine bir sonucun ortaya çıkmasına itiraz etme,
8. Kişisel verilerinin kanuna aykırı olarak işlenmesi sebebiyle zarara uğraması halinde zararın giderilmesini talep etme.

Şirketimiz, KVK Kanunu’ndan doğan taleplerinizi “Kişisel Veri Sahibi Başvuru Formu” aracılığıyla gerçekleştirecektir. Bu kapsamda yukarıda belirtilen haklarınızı kullanmak için kimliğinizi tespit eden bilgiler ile KVKK kapsamında belirtilen haklarınızı kullanmayı talep ettiğinize ilişkin açıklamalarınızı içeren ve <https://www.enerya.com.tr/tr/kisisel-veriler/> adresinden ulaşabileceğiniz “Bilgi Talep Formu’’ nu doldurmanız gerekmektedir. Formu imzalı olarak Enerya Kapadokya Gaz Dağıtım A.Ş. 15 Temmuz Mah. Zübeyde Hanım Cad. No:100/Z01-Z02 Nevşehir veya Ahmetpınarı Mah. Atatürk Bulvarı, Gökyüzü Konutları C Blok, No:26/A Merkez / NİĞDE adresine kimliğinizi tespit edici belgeler ile bizzat verebilir, noter vasıtasıyla gönderebilir veya enerya.kapadokya@hs02.kep.tr adresine güvenli elektronik imza ile ulaştırabilirsiniz.

Şirketimiz, KVK Kanunu’nun 13. maddesine uygun olarak, başvuru taleplerinizi, talebin niteliğine göre ve en geç 30 (otuz) gün içinde ücretsiz olarak sonuçlandıracaktır. Talebin reddedilmesi halinde, ret nedeni/nedenleri tarafınıza yazılı olarak veya elektronik ortamda gerekçeleriyle bildirilir.

İşbu Aydınlatma Metni, gerekli görüldüğü hallerde Şirketimiz tarafından revize edilebilir. Revizyonun söz konusu olduğu hallerde ise, bu hususa ilişkin olarak tarafınıza bilgilendirme yapılacaktır. Aydınlatma Metni’nin en güncel haline internetten, <https://www.enerya.com.tr/tr/kisisel-veriler/> linkinden ve 444 8 429 numaralı Çağrı Merkezi sesli yanıt sistemi üzerinden ulaşabilirsiniz.