

# **POLITYKA NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

## **W PRZEDSIĘBIORSTWIE ENERGETYKI CIEPLNEJ W GNIEŹNIE SP. Z O.O.**

### **§ 1**

Polityka nagrywania rozmów telefonicznych (dalej zwana jako Polityka) określa cel i zasady nagrywania rozmów telefonicznych, reguły rejestracji, reguły rejestracji dźwięku i sposoby jego zabezpieczenia, a także tryb udostępniania danych z zapisu dźwięku rozmowy telefonicznej w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. (dalej zwanym PEC).

### **§ 2**

Administratorem danych systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. z siedzibą w Gnieźnie przy ul. St. Staszica 13.

### **§ 3**

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest zgoda osoby dzwoniącej, wyrażona poprzez wyrażenie działania potwierdzające tj. kontynuację rozmowy, w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (RODO).

### **§ 4**

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną.
2. Rejestrowanie rozmów telefonicznych umożliwia jednoznaczne ocenianie przebiegu rozmowy w sytuacjach spornych pomiędzy PEC, a osobami kontaktującymi się telefonicznie, a także weryfikację informacji udzielanych przez pracowników Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o.
3. Nagrane rozmowy mogą być tylko wykorzystywane do celów do których zostały zebrane, z wyjątkiem obowiązku ich udostępniania na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

### **§ 5**

1. Nagrywane są wszystkie przychodzące, zewnętrzne rozmowy telefoniczne, które łączone są przez wirtualną centralę T-Mobile na nr tel. 4550, BOK, Pogotowie 1, Pogotowie 2, Sterownia C-13, Sterownia C-14

2. Udostępnienie zapisu z rejestratora nagrań konsultowane jest z Inspektorem Ochrony Danych PEC.
3. Osoby, które zostały nagrane mogą zwrócić się pisemnie do Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej przy ul. St. Staszica 13, 62-200 Gniezno o dostęp do treści swoich danych nagranych podczas rozmowy telefonicznej, wskazując przeznaczenie udostępnienia danych.
4. Prawidłowo złożony wniosek musi zawierać nazwę podmiotu wnioskującego lub imię i nazwisko osoby, której dotyczy nagranie, adres siedziby/zamieszkania wnioskodawcy, a także dokładną datę i godzinę rozmowy telefonicznej oraz w przypadku, gdy wnioskującym jest organ lub instytucja wskazanie z imienia i nazwiska rozmówcy. **Wzór wniosku o udostępnienie nagrania z rozmowy telefonicznej stanowi załącznik nr 2** do niniejszej Polityki (do pobrania na stronie [www.pec.gniezno.pl](http://www.pec.gniezno.pl) w zakładce RODO – „Rozmowy telefoniczne”).
5. Na wniosek osoby zainteresowanej, osoba upoważniona do dostępu do danych z nagrania rozmów telefonicznych za zgodą Administratora Danych sporządza kopię nagrania z rejestratora nagrań za okres, którego dotyczy wniosek oraz oznacza ją w sposób trwały następującymi danymi:
  - 1) numer porządkowy kopii;
  - 2) okres, którego dotyczy nagranie wraz z przedziałem czasowym nagrania;
  - 3) data wydania kopii;
  - 4) dane osoby, która sporządziła kopię;
6. Osoba sporządzająca kopię nagrania przechowuje ją w zamkniętym i specjalnie do tego przystosowanym miejscu celem przekazania kopii nagrania podmiotowi wnioskującemu.
7. Kopia z nagrania rozmowy telefonicznej podlega zaewidencjonowaniu w rejestrze kopii z rejestratora nagrań, sporządzonej na wniosek osoby zainteresowanej;
8. Rejestrator zawiera następujące informacje:
  - 1) numer porządkowy kopii nagrania;
  - 2) okres, którego dotyczy nagranie;
  - 3) data wykonania kopii nagrania;
  - 4) nazwa podmiotu, któremu udostępniono kopię nagrania;
  - 5) informacja o zniszczeniu kopii nagrania (np. w przypadku jej nie odebrania przez wnioskodawcę);
  - 6) dane osoby, która wydała wnioskującemu kopię nagrania
9. Rejestr z kopii z rejestratora nagrania prowadzony jest w formie papierowej przez osobę upoważnioną do prowadzenia rejestru.

8. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO osoba, której dane osobowe dotyczą ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

## § 9

1. Wszelkie zmiany niniejszej Polityki wymagają formy pisemnej.
2. Polityka nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem podpisania przez Prezesa Zarządu PEC.

Opracowała:

Anna Lewandowska

Specjalista ds. jakości – Pełnomocnik  
Zarządu ds. systemu zarządzania jakością  
Inspektor ochrony danych

02. KWI. 2025

Prezes Zarządu

*Jerolaw Grobelny*

Jerolaw Grobelny

(data i podpis Prezesa Zarządu)

Załącznik nr 1  
do Polityki nagrywania rozmów telefonicznych  
w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej  
w Gnieźnie Sp. z o.o.

**KOMUNIKAT TELEFONICZNY PRZED ROZPOCZĘCIEM  
ROZMÓW ŁĄCZONYCH Z PRZEDSIĘBIORSTWEM ENERGETYKI  
CIEPLNEJ W GNIEŹNIE SP. Z O.O. NA NUMER TELEFONU 61 428 45 50**

Dzień dobry,

Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie.

Informujemy, że wszystkie rozmowy są rejestrowane. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie prosimy o przerwanie połączenia.

Administratorem danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. z siedzibą w Gnieźnie, ul. Staszica 13.

Dane będą przetwarzane celem realizacji usług, przetwarzamy dane osobowe zgodnie z RODO.

Aby zapoznać się z pełną informacją na temat przetwarzania danych osobowych zapraszamy na stronę [pec.gniezno.pl](http://pec.gniezno.pl) w zakładce RODO.

Aby połączyć się z:

- Sekretariatem – wybierz 1
- Biurem Obsługi Klienta – wybierz 2
- Pogotowiem Ciepłowniczym – wybierz 3

## **INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH SPORZADZONA CELEM ZAPEWNIENIA RZETELNOŚCI PRZEJRZYSTOŚCI PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH PODCZAS ROZMÓW TELEFONICZNYCH**

Działając na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO) Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o. (zwany dalej PEC) informuje o zasadach na jakich przetwarza Pani/Pan dane osobowe:

### **1. Administrator danych:**

**Nazwa administratora:** Przedsiębiorstwo Energetyki Ciepłej w Gnieźnie Sp. z o.o.,

**Adres:** ul. St. Staszica 13, 62-200 Gniezno,

**e-mail:** pec@pec.gniezno.pl

**Tel:** 61 428-45-50

PEC zarejestrowany jest w Sądzie Rejonowym Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

### **2. Inspektor Ochrony Danych Osobowych:**

W PEC wyznaczony został Inspektor Ochrony Danych Osobowych, z którym można kontaktować się e-mailowo na adres: inspektor@cbi24.pl

### **3. Cel i zakres przetwarzania Pani/Pana danych osobowych:**

**Cel:** podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną,

**Zakres:** monitoringiem objęte są wszystkie rozmowy przychodzące, łączone przez centralę.

### **4. Podstawa prawna przetwarzania danych:**

Art. 6 ust. 1 lit. a RODO – przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody osoby dzwoniącej do PEC.

### **5. Udostępnienie danych osobowych:**

Zarejestrowane rozmowy będą tylko udostępniane podmiotom i organom, którym jesteśmy zobligowani udostępnić na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Ponadto odbiorcami danych są osoby upoważnione przez Administratora do przetwarzania danych osobowych (upoważnieni pracownicy i osoby współpracujące z PEC).

## Decyzja Administratora danych osobowych

Zlecono wykonanie kopii nagrania, zgodnie ze złożonym wnioskiem z dnia .....

Odmowa wykonania kopii nagrania \* .....

.....

Przyjmujący oświadcza, że odbiera kopię nagrania o którą wnioskował i zobowiązuje się wykorzystać nagranie do celów określonych w niniejszym wniosku.

.....

(przekazujący nagranie)

.....

(data i podpis odbierającego nagrania)

\* niewłaściwe skreślić

do Polityki nagrywania rozmów telefonicznych  
w Przedsiębiorstwie Energetyki Ciepłej  
w Gnieźnie Sp. z o.o.

**Do**  
**Przedsiębiorstwa Energetyki Ciepłej**  
**w Gnieźnie Sp. z o.o.**  
**ul. St. Staszica**  
**62-200 Gniezno**

### **WNIOSEK**

#### **o udostępnienie nagrania z rozmowy telefonicznej**

1. Dane wnioskodawcy:

.....  
.....  
(nazwa i siedziba organu/instytucji lub firmy wnioskującej/imię, nazwisko i adres wnioskującego)

2. Dane dotyczące udostępnienia nagrania z rozmowy telefonicznej:

- data i godzina rozmowy telefonicznej .....  
- w przypadku, gdy wnioskującym jest organ/instytucja/firma wskazanie z imienia i nazwiska  
osoby, której dotyczy wnioskowane nagranie .....

3. Zakres żądanych informacji/informacje umożliwiające wyszukiwanie w zbiorze  
„monitoring rozmów” żądanych danych:

.....  
.....  
.....

4. Podstawa prawna żądania: .....

.....