



CÔNG TY CỔ PHẦN CẤP THOÁT NƯỚC PHÚ YÊN

QUY TẮC BẢO VỆ THÔNG TIN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Căn cứ Điều 16 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Công ty cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên xây dựng và công bố **Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng (Quý Khách hàng)** với các nội dung cụ thể như sau:

I. Định nghĩa:

1. *Người tiêu dùng* là người sử dụng nước sạch cho mục đích sinh hoạt của cá nhân, gia đình, cơ quan, tổ chức và không vì mục đích thương mại.
2. *Thông tin của người tiêu dùng* bao gồm thông tin cá nhân của người tiêu dùng, thông tin về quá trình sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng và thông tin khác liên quan đến giao dịch giữa người tiêu dùng và Công ty.

II. Nội dung quy tắc:

1. Mục đích thu thập thông tin:

- a) Sử dụng trong quá trình ký kết và thực hiện Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch để nhận biết, xác minh và duy trì thông tin chính xác về người tiêu dùng để thực hiện các hoạt động: Khảo sát nhu cầu sử dụng nước, đầu tư lắp đặt; bảo trì, bảo dưỡng; kiểm tra hệ thống đường ống cấp nước và đồng hồ đo nước; ghi chỉ số đồng hồ định kỳ; đối chiếu và xác nhận thanh toán công nợ tiền sử dụng nước và các công việc khác liên quan hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.
- b) Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng và giải quyết các thắc mắc, khiếu nại, khiếu kiện của Khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch.
- c) Thực hiện các quyền và nghĩa vụ giữa Công ty và Khách hàng theo quy định tại Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của cả 02 bên.
- d) Thực hiện các nghĩa vụ về báo cáo, tài chính, kế toán và thuế;
- e) Thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ và các yêu cầu trong hoạt động nội bộ khác của Công ty;
- f) Đề tạo lập cơ sở dữ liệu, thống kê và báo cáo cho cơ quan nhà nước khi có yêu cầu theo quy định pháp luật.
- g) Cung cấp cho bên thứ ba là nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và các đối tác khác của Công ty (trường hợp này Công ty sẽ có văn bản thỏa thuận về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).
- h) Các mục đích hợp lý khác có liên quan đến Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch.

2. Phạm vi sử dụng thông tin:

- a) Trong nội bộ Công ty và trong các giao dịch giữa Công ty với người tiêu dùng.
- b) Chia sẻ thông tin cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc bên thứ ba và phù hợp với các mục đích nêu tại khoản 1 Mục II của Quy tắc này.
- c) Cung cấp cho tổ chức/cá nhân được người tiêu dùng ủy quyền bằng văn bản để làm việc với Công ty.

* **Lưu ý:** Trường hợp người tiêu dùng cung cấp thông tin để thực hiện giao dịch thanh toán tiền sử dụng nước hoặc các giao dịch khác (nếu có) thông qua bên thứ ba không phải là các đối tác của Công ty thì Công ty không chịu trách nhiệm về việc bảo vệ các thông tin này của người tiêu dùng theo quy định.

3. Thời hạn lưu trữ thông tin:

Thời hạn lưu trữ thông tin người tiêu dùng tại các hồ sơ, tài liệu do Công ty lưu trữ được quy định như sau:

- a) Hợp đồng dịch vụ cung cấp nước sạch: 05 năm kể từ ngày hết hiệu lực hợp đồng.
- b) Hồ sơ thay thế đồng hồ, đóng/mở nước: 05 năm.
- c) Hồ sơ giải quyết yêu cầu của Khách hàng: 01 năm.
- d) Hồ sơ đấu nối phát triển Khách hàng: 10 năm.

4. Biện pháp bảo vệ thông tin, bảo đảm an toàn thông tin của người tiêu dùng:

a) Đối với thông tin người tiêu dùng trong các hồ sơ được nêu tại khoản 3 Mục II của Quy tắc này: Lưu trữ tại kho tài liệu của Công ty và các Chi nhánh Cấp nước trực thuộc. Công ty tổ chức phân công nhân sự phụ trách công tác lưu trữ và ban hành quy chế về việc quản lý, sử dụng và bảo mật thông tin người tiêu dùng.

b) Đối với thông tin người tiêu dùng được lưu trữ trên phần mềm quản lý Khách hàng và các phần mềm công nghệ thông tin khác có liên quan hoạt động kinh doanh của Công ty: Thực hiện phân cấp, phân quyền truy cập, sử dụng thông tin đối với từng cấp bậc nhân sự có liên quan. Giao nhiệm vụ Bộ phận công nghệ thông tin thường xuyên kiểm tra, duy trì an toàn hệ thống các máy chủ có lưu trữ thông tin người tiêu dùng.

c) Áp dụng các điều khoản về bảo mật thông tin người tiêu dùng trong các hợp đồng/văn bản thỏa thuận hợp tác với bên thứ ba về việc bên thứ ba có trách nhiệm bảo vệ thông tin người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

III. Sửa đổi, bổ sung Quy tắc:

1. Công ty có thể sửa đổi, bổ sung các nội dung của Quy tắc bảo vệ thông tin của người tiêu dùng để phù hợp với tình hình hoạt động của Công ty và quy định của pháp luật.

2. Quy tắc sửa đổi, bổ sung sẽ được Công ty công bố công khai theo hình thức niêm yết tại Trụ sở Công ty, các Văn phòng Chi nhánh Cấp nước trực thuộc và đăng tải trên website Công ty tại đường link: <http://capthoatnuopy.com.vn/khach-hang.html>.

Công ty cổ phần Cấp thoát nước Phú Yên trân trọng thông báo đến toàn thể Quý khách hàng!