

# Декларация за поверителност на „Електроразпределение Юг“ ЕАД

## Относно обработването на лични данни от Дигитален гласов асистент

Тъй като сигурността Ви и спазването на признатите от закона Ваши права и свободи са изключително важни за нас и ние оценяваме доверието, което ни гласувате, като използвате нашите услуги, ние поставяме защитата на личните Ви данни сред нашите приоритети.

Тази декларация за поверителност („Декларация“) описва начина, по който обработваме Вашите лични данни, и съдържа предвидената информация, която следва да се предоставя от „Електроразпределение Юг“ ЕАД („ЕР Юг“) в качеството му на администратор на лични данни, съгласно Регламент 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни („Регламента“).

Декларацията за поверителност е приложима относно обработването на лични данни при телефонни обаждания на номер: 070010007, опция „За получаване на информация или подаване на сигнал при липса или смущения в захранването“. При тези обаждания използваме Дигитален гласов асистент - автоматизирана система за обслужване на клиенти, която използва ограничено технологии с елементи на изкуствен интелект (AI) за разпознаване и обработка на гласови отговори. Чрез него клиентите могат да получат информация за причината за липса на захранване, както и да подадат сигнал за авария без да е необходимо участие на сътрудник от телефонния център.

## Актуалност и промени в декларацията

С цел актуалност на декларацията спрямо изискванията на приложимата европейска и национална рамка документът е възможно да претърпи промени. Можете да се запознаете с последните промени в декларацията на нашата интернет страни.

Дата на публикуване: **31.10.2025 г.**

## Данни за администратора на лични данни

„Електроразпределение Юг“ ЕАД

ЕИК: 115552190 , Адрес на управление: гр. Пловдив, ул. „Хр. Г. Данов“ № 37.

Данни за длъжностното лице по защита на данните: Пепа Стоянова, имейл: [licni.danni@elyug.bg](mailto:licni.danni@elyug.bg)

## Цели и правно основание за обработването на лични данни

Нашата цел е да подобрим клиентското обслужване, като предоставим бърз и лесен начин за получаване на информация и регистриране на аварийни сигнали без изчакване за връзка със сътрудник от телефонния център, като тази функционалност позволява части от разговора с гласовия асистент да се транскрибират в реално време.

## За да обработим Вашата информация, ние разчитаме на следните правни основания:

**Съгласие:** Ние разчитаме на Вашето съгласие да използваме предоставената лична информация за определените по-горе цели. В случай на несъгласие за обработване на лични данни от Дигиталния гласов асистент, може да ни информирате за липса или смущение в захранването по имейл на [info@elyug.bg](mailto:info@elyug.bg). Важно е да знаете, че можете да оттеглите даденото съгласие по всяко време. Оттеглянето на съгласието не засяга законосъобразността на обработването, основано на дадено съгласие преди неговото оттегляне.

Възможно е дружеството да обработва Вашите лични и на останалите, предвидени в Регламента, правни основания: законово задължение, изпълнение на договор, да бъдат защитени жизненоважни интереси на субекта на данните или на друго физическо лице; за изпълнение на задача от обществен интерес или при упражняването на официални правомощия, които са предоставени на администратора; обработването е необходимо за целите на легитимните интереси на администратора или на трета страна, освен когато пред такива интереси преимущество имат интересите, правата и свободите на субектите на данните.

### **Защо EP Юг обработва Вашите лични данни**

Вашите лични данни могат да бъдат обработвани за някоя от следните конкретни цели:

**Клиентско обслужване** – Обработваме получената информация за липса на захранване и аварии.

**Подобряване на услугите ни** – Ние също така използваме личните данни за аналитични цели. Това е част от желанието ни да обновяваме услугите си и да подобряваме обслужването на клиентите ни. Личните Ви данни могат да бъдат използвани и за тестови цели, отстраняване на проблеми, както и за подобряване на функционалността и качеството на нашите услуги.

**Производства пред държавни органи** – Има необходимост от различни дейности по обработване на Вашите данни и при справки за институции, справки по проверки, отговори на жалби, събиране на вземания и други юридически цели и др.

### **Видове лични данни, събирани от EP Юг**

EP Юг обработва само необходимия набор от лични данни за всеки отделен случай на събиране на информация. Следните видове лични данни могат да бъдат обработвани за посочените по-долу лица като изброяването не е изчерпателно. Ако Вие сте едно от лицата, изброени по-долу и желаете да получите конкретна информация за това какви Ваши лични данни обработваме, може да подадете заявление с такова искане по начина, описан по-долу:

- **Податели на сигнали по телефон** – телефонен номер, звукозапис, текстови транскрипции на предоставената информация.

*\* За обслужване чрез Дигиталния гласов асистент са необходими само ограничени лични данни. Моля, не споделяйте допълнителни лични данни, които не са поискани от нас, тъй като те не са необходими за обслужването.*

*\* Дружеството няма право да обработва информация и документи, свързани със здравето и социалния статус на своите клиенти и/или на други свързани с тях лица. При обслужване по телефон не изискваме такава информация от Вас и Ви молим да не я предоставяте под никаква форма. Ако по време на разговора разкриете специални категории лични данни в съответствие с член 9, ал. 1 от Регламента, предоставеното съгласие се отнася и за тях.*

### **По какъв начин EP Юг се отнася към личните данни на децата**

Услугите, предоставени от EP Юг, не са насочени към деца под 18-годишна възраст. Използването на нашите услуги е позволено само след съгласието на родител или настойник. Ако получим информация за дете на възраст под 18 години, ние си запазваме правото да я изтрием.

### **Категории получатели на Вашите данни**

В услугите, предлагани от дружеството, по различни причини и начини са намесени трети страни. Такива трети страни, които може да получават част от вашите лични данни, са страни, заедно с които реализираме функционирането на Дигиталния гласов асистент.

**Обработващи лични данни по възлагане на Дружеството:** Обработващите лични данни извършват обработването, съгласно сключен с Дружеството договор/друг правен акт и съгласно инструкциите на администратора. Дружеството използва само обработващи на лични данни, които предоставят достатъчни гаранции за прилагането на подходящи технически и организационни мерки за спазването на Регламент

2016/679. За целите на дигиталния гласов асистент обработването на лични данни е възложено от „Електроразпределение Юг“ ЕАД в качеството му на администратор на следните обработващи лични данни:

- „ЕВН Център за услуги“ ЕООД
- Google LLC

**Компетентни органи:** Ние разкриваме лични данни на правоприлагащите органи, когато това се изисква по закон или е абсолютно необходимо за предотвратяване, установяване или преследване на криминална дейност или измами. Възможно е в течение на процедурата да разкрием лични данни с компетентните органи, за да защитим своите права или правата на трети лица.

### **За какъв срок се съхраняват личните Ви данни**

Записите на телефонни разговори се Записаните данни се съхраняват в продължение на 365 дни с цел осигуряване на качеството и непрекъснато подобряване на предлаганите услуги, след което се изтриват автоматично.

В случаите на пренасочване на обаждането към сътрудник в телефонна централа, последващият разговор се съхранява за 5 години.

### **Какви действия по съхраняване и защита на Вашите лични данни прилага EP Юг**

В съответствие с действащата нормативна рамка, ние спазваме необходимите процедури, за да обработваме личните данни по начин, който гарантира подходящо ниво на сигурност на личните данни, включително защита срещу неразрешено или незаконосъобразно обработване и срещу случайна загуба, унищожаване или повреждане, като се прилагат подходящи технически или организационни мерки.

### **Вашите права във връзка с предоставените ни лични данни**

#### **Право на достъп до обработваните за Вас лични данни**

Имате право да получите потвърждение дали се обработват лични данни, свързани с Вас, и ако това е така - да получите достъп до данните и следната информация:

- целите на обработването;
- категориите лични данни;
- получателите / категориите получатели, пред които са или ще бъдат разкрити личните данни;
- предвидения срок, за който ще се съхраняват личните данни, или критериите, използвани за определянето на този срок;
- източника на личните данни;
- съществуването на автоматизирано вземане на решения, включително профилиране

Имате право на копие от личните данни, които са в процес на обработване, но за допълнителни копия, дружеството може да наложи разумна такса.

#### **Право на коригиране**

Като субект на данни имате право да поискате от дружеството да коригира неточните Ваши лични данни или да декларирате промяна или допълване на предоставените вече такива.

#### **Право на изтриване (право „да бъдеш забравен“)**

Имате право да поискате от дружеството да изтрие свързаните с Вас лични данни стига някое от посочените по-долу основания да е налице:

- личните данни повече не са необходими за целите, за които са били събрани или обработвани по друг начин;
- оттеглили сте своето съгласие, върху което се основава обработването на данните, и няма друго законово основание за обработването;

- възразили сте срещу обработването по предвидения начин в предвидените случаи
- личните данни са били обработвани незаконосъобразно.
- личните данни трябва да бъдат изтрети с цел спазване на правно задължение

Правото не се прилага, доколкото обработването е необходимо за спазване на законово задължение, за изпълнението на задача от обществен интерес или за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

### **Право на ограничаване на обработването**

Имате право да искате от дружеството ограничаване на обработването на Вашите лични данни, когато:

- оспорвате точността на личните данни;
- смятате обработването за неправомерно, но не желаете личните данни да бъдат изтрети, а изисквате вместо това ограничаване на използването им;
- дружеството не се нуждае повече от личните данни за целите на обработването, но вие ги изисквате за установяването, упражняването или защитата на правни претенции.

### **Право на преносимост на данните**

Имате право да получите Вашите лични данни, които сте предоставили на дружеството, в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат и имате правото да прехвърлите тези данни на друго дружество когато:

- обработването им е основано на съгласие или на договорно задължение, и
- обработването се извършва по автоматизиран начин.

Имате право да получите пряко прехвърляне на личните данни от дружеството към друг администратор, когато това е технически осъществимо и не влияе неблагоприятно върху правата и свободите на други лица.

### **Право на възражение срещу обработването на лични данни**

Имате право да възразите срещу обработването на личните Ви данни, когато дружеството ги обработва на основание:

- изпълнение на задача от обществен интерес или
- за целите на легитимните интереси на дружеството;

Дружеството прекратява обработването, освен ако не докаже, че съществуват убедителни законови основания за обработването.

Имате право по всяко време да направите възражение срещу обработване на лични Ви данни за целите на директния маркетинг, което включва и профилиране.

### **Автоматизирано вземане на индивидуални решения, включително профилиране**

Имате право да не бъдете обект на решение, основаващо се единствено на автоматизирано обработване, включващо профилиране, което поражда правни последствия за Вас, освен ако решението:

- е необходимо за сключването или изпълнението на договор с Вас;
- е разрешено съгласно закона;
- се основава на изричното Ви съгласие.

### **Право на жалба до надзорен орган**

Ако считате, че обработването на Вашите лични данни, се прави в нарушение на приложимите нормативни разпоредби, имате право да подадете жалба до Комисия за защита на личните данни.