

מדיניות הגנה על הפרטיות

תאריך עדכון אחרון : 17/8/2025

תאגיד המים והביוב "התנור" (להלן: "התאגיד") רואה חשיבות עליונה בהגנה על פרטיות לקוחותיו ובשמירה על המידע האישי הנמסר לו. מדיניות זו מפרטת כיצד אנו אוספים, משתמשים, שומרים ומגנים על המידע האישי של לקוחות התאגיד, ספקים, עובדים וכלל המשתמשים בשירות.

1. איסוף מידע

התאגיד אוסף מידע אישי הנחוץ לצורך מתן שירותי מים וביוב כדין, לרבות:

- פרטים מזהים: שם, מספר זהות, כתובת מגורים, פרטי יצירת קשר (טלפון, דוא"ל).
- פרטי חשבון לקוח ונתוני תשלום.
- נתוני צריכת מים המתקבלים ממדי מים.
- תיעוד פניות למוקד השירות וקריאות שירות טכניות.
- מידע הנמסר מרשויות מקומיות או גופים סטטוטוריים לפי חוק.

2. מטרת השימוש במידע

המידע האישי משמש לצורך:

- אספקת שירותי מים וביוב לצרכנים.
- חיוב ותפעול מערכות הגבייה פריוריטיסיטי.
- ניהול פניות הציבור וקריאות שירות גם ישירות וגם באמצעות מוקדים.
- עמידה בדרישות הדין ובפיקוח רשות המים.
- שיפור השירותים והמערכות הממוחשבות.
- שליחת הודעות תפעוליות, התראות על תקלות או עדכונים חיוניים.
- עדכון במידע ופעילויות התאגיד (רק בכפוף להסכמה).

3. מסירת מידע לצדדים שלישיים

התאגיד רשאי להעביר מידע אישי אך ורק במקרים הבאים:

- לספקי שירות מטעמו כגון: חברת קריאת מדי מים, מערכות חיוב, ספקי IT.
- לרשויות מוסמכות על פי חוק (כגון רשות המים, משרד הבריאות, רשויות אכיפה).
- לצורך גבייה חוקית של חובות.
- בכל מקרה שבו יידרש על פי צו שיפוטי.

התאגיד לא יעביר מידע אישי לצד ג' למטרות מסחריות שאינן קשורות לפעילותו.

4. אבטחת מידע

התאגיד מפעיל אמצעים טכנולוגיים וארגוניים להגנה על המידע, בהתאם לדרישות תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), תשע"ז-2017, לרבות:

- הצפנת מערכות מידע ושימוש ב - HTTPS.
- בקרות גישה והרשאות למידע אישי.
- ניהול מאגרי מידע רשומים ברשם מאגרי המידע.
- מינוי ממונה אבטחת מידע ופרטיות DPO.
- ביצוע גיבויים, ניטור וביקורות תקופתיות.

לתאגיד תקן אבטחת מידע והגנה על הפרטיות ISO 27001

5. שמירת מידע

המידע נשמר כל עוד נדרש לצורך מתן השירותים ללקוח ולתקופת הזמן המחויבת לפי כל דין (למשל שמירת נתוני חיוב לצורך ביקורת רשות המיס). בתום התקופה – המידע יימחק או יעבור אנונימיזציה.

6. זכויות הצרכנים

לכל לקוח עומדות הזכויות הבאות:

- **זכות עיון** – לקבל מידע על הנתונים שנשמרים אודותיו.
- **זכות תיקון** – לבקש עדכון או תיקון נתונים שגויים.
- **זכות מחיקה** – לבקש מחיקת מידע שאינו נחוץ עוד, בכפוף לחוק.
- **זכות להתנגדות לדיוור** – ניתן להסיר את ההסכמה בכל עת.

בקשות למימוש זכויות יש להפנות אל:

דוא"ל quality@hatanur.co.il

טלפון: 04-6816888

כתובת: תאגיד המים והביוב "התנור", שד' תל חי 106 קרית שמונה

7. Cookies וטכנולוגיות מעקב

אתר האינטרנט של התאגיד משתמש ב - Cookies לצורך אבטחת המערכת, ניתוח סטטיסטי ושיפור חוויית המשתמש ניתן לשנות הגדרות דפדפן כדי לחסום או למחוק Cookies.

8. פנייה ותלונות

התאגיד מינה ממונה הגנה על הפרטיות DPO.

לכל שאלה או תלונה ניתן לפנות לכתובת הדוא"ל quality@hatanur.co.il

9. עדכונים למדיניות

התאגיד רשאי לשנות ולעדכן מדיניות זו מעת לעת.

גרסה מעודכנת תפורסם באתר האינטרנט של התאגיד בציון תאריך העדכון האחרון.