



## Panaszbejelentő nyomtatvány

Panaszbejelentéshez kérjük, töltsse ki az alábbi nyomtatványt, és küldje el az [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) e-mail címre, vagy postai úton az illetékes ügyfélszolgálatra. Ügyfélszolgálataink elérhetőségét a második oldalon találja.

### **Ügyfél adatai:**

Ügyfél azonosító:

Ügyfél neve:

Ügyfél lakcíme:

Bejelentő neve (amennyiben eltér az ügyféltől):

Bejelentő telefonszáma\*:

Felhasználási hely címe:

E-mail cím\*:

Értesítési cím:

### **Panasz leírása:**

### **Igény megfogalmazása:**

Kelt:

Aláírás:

\* *Adatkezelés jogalapja:* A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 45.§ (1) törvényi felhatalmazás, a\*-gal jelölt adatoknál az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 5. § (1) a) érintett beleegyezése. *Adatkezelés célja:* Közszolgáltatási szerződésen alapuló kötelezettségek teljesítése, jogok gyakorlása. Az ügyfélkezelési cél a \*-gal jelölt adatoknál különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás. *Adatkezelésre jogosultak:* Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátora, Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő adminisztrátora, az adatok ügyviteli rendszerbe való rögzítése, javítása céljából, a Veolia Energia Magyarország Zrt. ügyvezetője ügyintézőskor az ügyvitelhez szükséges mértékben. Továbbá a Veolia Energia Magyarország Zrt. Informatikai Osztály jogosultságának oka az Athos, Therefore rendszerben informatikai munka (hiba elhárítása, fejlesztés), Számlázási és Behajtási Osztály jogosultságának oka behajtási munka. *Adattárolás határideje:* Számviteli szabályok szerint a szerződés megszűnésétől számított 8 év. *Az adattárolás módja:* Papíralapon és elektronikusan az Athos közszolgáltatói számlázási rendszerben. Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével - törlését: Veolia Energia Magyarország Zrt. (2040 Budaörs, Szabadság út 301.: (23) 806 100, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com), honlap: <https://tavho.veolia.hu>). A Veolia Energia Magyarország Zrt. a kérelmet 15 napon belül megvizsgálja, döntéséről a kérelmezőt írásban tájékoztatja. Jogorvoslat, panasz: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1024 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., <http://www.naih.hu>), illetve bíróság. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (Bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>). Eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt először a Veolia Energia Magyarország Zrt-nek elküldeni. NAIH-68593/2017.



## Az ügyfélszolgálatok elérhetőségei

### **Veolia Energia Magyarország Zrt. - Algyő**

Levelezési cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.

Ügyfélfogadás személyesen: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49.

Telefonszám: (62) 499 727

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálati idő telefonon hétfőn 08.00-20.00-ig, és szerdán 08.00-16.00-ig. Ügyfélfogadás személyesen az előzetesen meghatározott napokon (kérjük, az időpontokért szíveskedjen felkeresni a <https://tavho.veolia.hu> oldalt)

Ügyfélszolgálati kollégánk: Prágai Nikolett

### **Veolia Energia Magyarország Zrt. - Cegléd**

Ügyfélszolgálati iroda címe: 2700 Cegléd, Reggel u. 2.

Telefonszám: +36 (53) 500 098

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálati idő telefonon és személyesen: kedden 07.00-15.00-ig és csütörtökön 07.00-19.00-ig.

Ügyfélszolgálati kollégáink: Horváth Tiborné, Biró Krisztina

### **Veolia Energia Magyarország Zrt. - Dombóvár**

Ügyfélszolgálati iroda címe: 7200 Dombóvár, Pannónia út 7.

Telefonszám: +36 (74) 466 443

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálati idő telefonon és személyesen: hétfőn 08.00-16.00-ig és csütörtökön 08.00-20.00-ig.

Ügyfélszolgálati kollégáink: Mintálné Bíró Erika, Kiss Gyuláné

### **Veolia Energia Magyarország Zrt. - Zirc**

Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 9500 Celldömölk, Koptik Odó u. 8.

Telefonszám: +36 (95) 420 186

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálat idő telefonon: kedden 08.00-15.00-ig, csütörtökön 07.00-19.00-ig. Ügyfélfogadás személyesen: csütörtökön 07.00-19.00-ig óra között Zircen, a Fáy u. 2/b. alagsori Zirci Városüzemeltetési Nonprofit Kft. helyiségében, valamint előzetes egyeztetést követően a Cellenergo Kft. ügyfélszolgálatán, ügyfélszolgálati időben.

Ügyfélszolgálati kollégánk: Józsné B. Magdolna

### **Veolia Energia Magyarország Zrt. - Budapest, Szilas park**

Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2890 Tata, Új út 15.

Telefonszám: +36 (34) 487 688

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálati idő telefonon: szerdán 07.00-15.00-ig.

Ügyfélfogadás személyesen: A 1152 Budapest, Szentmihályi út 131. címen (Szilas park kazánház) minden páratlan hét hétfőjén 15.00-17.00-ig.

Ügyfélszolgálati kollégánk: Gáspár Istvánné