

## **Adatvédelmi tájékoztató – Veolia Energia Magyarország Zrt. és távhőszolgáltatást nyújtó leányvállalatai telefonos ügyfélszolgálat**

A telefonos beszélgetés megkezdése előtt a központi (gépi) hang a következőt olvassa be az adatkezelésről:

*„Üdvözljük a Veolia Energia Magyarország cégcsoport ügyfélszolgálatán. Kérjük ügyintézéshez válassza az egyes gombot, amennyiben hibát szeretne bejelenteni, kérjük válassza a kettes gombot. Részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatónkat a harmas gomb megnyomásával hallgathatja meg.”*

Ez a szöveg minden beszélgetés előtt el kell, hogy hangozzon, ám az érintett belátása szerint akár egy részletes adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót is meghallgathat. Ezt szintén egy gépi hang mondja el, az alábbi szöveget felolvassa:

A telefonos hangrögzítés részletes adatvédelmi tájékoztatója:

*„Tájékoztatjuk, hogy ügyintézőnkkel történő beszélgetését a fogyasztóvédelmi törvény és a Veolia Energia Magyarország cégcsoport adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzatai alapján rögzítjük, és 5 évig megőrizzük. Az ön hívásazonosítója az ön hívószámának és a hívásának időpontjából adódik. A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a hangfelvétel meghallgatását díjmentesen biztosítjuk ügyfélszolgálatunkon. Hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot készítünk, illetve kérésére azt elektronikus úton a rendelkezésére bocsátjuk. Ezen jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja.”*

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdése alapján az Veolia Energia Magyarország Zrt.-vel folytatott beszélgetése rögzítésre kerül.

Az adatkezelő: az a jogi személy, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan, vagy másokkal együtt meghatározza. A Veolia Energia Magyarország Zrt. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301., cégjegyzékszám: Cg. 13-10-041573, cégjegyzéket vezető bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága, adószám: 10782004-2-44) adatkezelőnek minősül.

Az adatkezelő elérhetősége: cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.  
központi telefonszám: (23) 806 100  
e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com), honlap: <https://tavho.veolia.hu>

A Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi tisztségviselője:

Név: dr. Szanyi András

Cím: 2040 Budaörs Szabadság út 301.

Email: [adatvedelmi.felelos@veolia.com](mailto:adatvedelmi.felelos@veolia.com)

### **I. Adatkezelés: A hangfelvétel rögzítése**

Az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok felvétele. Az ügyfelek és az adatkezelő jogainak érvényesítése, az esetleges jogviták eldöntését szolgáló bizonyíték biztosítása, az utólagos bizonyíthatóság szolgáltatása, jogszabályi kötelezettség teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) c) pontja, jogi kötelezettség teljesítése, valamint a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B (3)-(3b) bekezdése.

Kezelt adatok köre: rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma. Azonosítószám, telefonszám, hívás dátuma, időpontja, a telefonbeszélgetés hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott egyéb adatok: ügyfél neve, lakcíme, születési ideje, születési helye, anyja neve, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve, székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási hely címe és kódja, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszám, e-mail cím, ügyfél azonosító, mérőóra állás.

Az adatok törlésének határideje: Az adatrögzítéstől számított 5 év.

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: a Veolia Energia Magyarország Zrt. Call Centert ellátó kollégák, távhő hálózatok vezető adminisztrátora
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő területi vezetője, adott településhez tartozó távhő adminisztrátorok, Jogi Igazgatóság eljáró tagjai, IT munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájához szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás: az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra.

Adatfeldolgozó: az a természetes, vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként járnak el:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladata
Invitech ICT Services Kft.	1013 Budapest, Krisztina krt. 39.	A telefonvonal szolgáltatása, a beszélgetések rögzítése
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/a	Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: telefonon keresztüli ügyintézés elmaradása, személyes ügyintézés szükségessége.

## **II. Adatkezelés: Minőségbiztosítási elemzés**

Az adatkezelés célja: minőségbiztosítási elemzés

Az adatkezelés jogalapja: a GDPR (2016/679 EU adatvédelmi rendelet) 6. cikk (1) f) pontja, jogos érdek, valamint a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B (3)-(3b) bekezdése, törvényen alapuló adatkezelés

Kezelt adatok köre: rögzített hangfelvétellel kapcsolatban kezelt adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma. Azonosítószám, telefonszám, hívás dátuma, időpontja, a telefonbeszélgetés

hangfelvétele, valamint a beszélgetés során megadott egyéb adatok: ügyfél neve, lakcíme, születési ideje, születési helye, anyja neve, egyéb szervezetek vonatkozásában a neve, székhelye, képviselő nevére vonatkozó adatok, és mindkét esetben a felhasználási hely címe és kódja, a számlázásra és a díjfizetésre vonatkozó adatok; telefonszám, e-mail cím, ügyfél azonosító, mérőóra állás.

Az adatok törlésének határideje: Az adatrögzítéstől számított 5 év.

Az adatok megismerésére jogosultak:

- 1. szint: a Veolia Energia Magyarország Zrt. távhő hálózatok vezető adminisztrátora
- 2. szint: esetlegesen a Veolia Energia Magyarország Zrt. IT munkatársak
- 3. szint: esetlegesen az adatfeldolgozóknál eljáró munkatársak kizárólag a munkájához szükséges mértékben és ideig

Adattovábbítás: az adatok 3. személy részére nem kerülnek átadásra.

Adatfeldolgozó: az a természetes, vagy jogi személy, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel. Az Ön személyes adataival kapcsolatban adatfeldolgozóként járnak el:

Név	Székhely	Adatfeldolgozói feladata
Invitech ICT Services Kft.	1013 Budapest, Krisztina krt. 39	A telefonvonal szolgáltatása, a beszélgetések rögzítése
ASP Hungary Kft.	4028 Debrecen Kassai út 129.	Athos számlázási rendszer üzemeltetése
Intersoft Consulting Kft.	1125 Budapest, Tusnádi u. 17/a	Therefore iratkezelési rendszer support tevékenysége

Az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei: telefonon keresztüli ügyintézés elmaradása, személyes ügyintézés szükségessége.

Adatbiztonság: az adatkezelő a személyes adatok kezeléséhez az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a megfelelő adatbiztonság fennálljon. Az adatkezelő megfelelő intézkedésekkel védi az adatokat különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés, sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az érintettek jogai: Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathordozási – és tiltakozási jogával, kérheti az adatkezelés korlátozását az adat felvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő elérhetőségein.

Az érintetti jogok tartalma:

Hozzáférési jog – az érintettnek joga van tájékoztatást kapni az adatkezelő által feldolgozott személyes adatairól, továbbá joga van az ezen adatokhoz való hozzáféréshez.

Helyesbítéshez való jog – az érintettnek joga van kérni személyes adatainak módosítását vagy frissítését, amennyiben az adatok pontatlanok vagy hiányosak.

Törléshez való jog – az érintettnek joga van kérni személyes adatainak törlését.

Korlátozáshoz való jog – az érintettnek joga van kérni, hogy az adatkezelő ideiglenesen vagy véglegesen függessze fel személyes adatai összességének vagy egy részének feldolgozását.

Kifogásolási jog:

- az érintettnek joga van ahhoz, hogy bármikor kifogást emeljen a személyes adatai adatkezelő által történő feldolgozása ellen az érintett adott helyzetéhez kapcsolódó okokból kifolyólag
- az érintettnek joga van ahhoz, hogy kifogást emeljen személyes adatai közvetlen értékesítési célokból történő feldolgozása ellen

Az adatok hordozhatóságához való jog – az érintettnek joga van ahhoz, hogy személyes adatairól elektronikus formátumú másolatot kérjen, valamint ahhoz, hogy a személyes adatait egy másik fél szolgáltatásában való használat céljából továbbítsa.

Automatizált döntéshozatal alapján meghozott döntés alóli mentesüléshez való jog – az érintettnek joga van ahhoz, hogy mentesüljön egy kizárólag egy automatizált döntéshozatal alapján meghozott döntés alól, ideértve a profilkészítést is, amelynek során a meghozott döntés joghatással lenne az érintettre, illetve hasonlóan jelentős hatással járna.

Az adatkezelő központi elérhetősége: cím: 2040 Budaörs, Szabadság út 301.

központi telefonszám: (23) 806 100

e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com), honlap: <https://tavho.veolia.hu>

valamint az egyes településekhez kapcsolódóan az alábbi elérhetőségeken:

- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Algyő: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49., Telefonszám: (53) 500 098, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)  
hibabejelentő: +36 80 201 198
- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Cegléd: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2700 Cegléd, Reggel u. 2., Telefonszám: (53) 500 098, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)  
hibabejelentő: +36 80 201 198
- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Budapest, Szilas park: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 1152 Budapest, Szentmihályi út 131, Telefonszám: (34) 487 688, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- Veolia Energia Magyarország Zrt. – Zirc: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: Zirc, Fáy u. 2/b. Telefonszám: (95) 420 186, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- Bakonyi Erőmű Zrt. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 8400 Ajka, Móra Ferenc utca 26. fsz. Telefonszám: (88) 204 847, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com), hibabejelentő: +36 80 201 198
- BAKONY-TÁVHŐ Kft.: Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 8400 Ajka, Móra Ferenc utca 26., Telefonszám: (88) 545 890, e-mail: [ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com)
- BUDAÖRSHŐ Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2040 Budaörs, Napsugár sétány 7. Telefonszám: (23) 885 425, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- ÉRD-TÁVHŐ Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2030 Érd, Emília utca 4. Telefonszám: (23) 523 023, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- CELLHŐ Kft.– Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 9500 Celldömök, Dr. Géfin Lajos tér 10. Telefonszám: (95) 420 186, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- DISTHERM Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2536 Nyergesújfalu, Bartók Béla utca 2., Telefonszám: (33) 355 544, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- DOMBÓVÁRHŐ Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 7200 Dombóvár, Pannónia út 7., Telefonszám: (74) 466 443, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- NÁNÁSHŐ Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 4080 Hajdúnánás, Kisfaludy utca 15. Telefonszám (52) 889 420, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 180 052

- PROMTÁVHŐ Kft. Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2510 Dorog, Esztergomi utca 17., Telefonszám: (33) 440 681, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- SIKLÓS-HŐ Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 7800 Siklós, Hajdú Imre utca 15., Telefonszám: (72) 496 209, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- TATA ENERGIA Kft. – Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 2890 Tata, Új út 15., Telefonszám: (34) 880 507, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 201 198
- ZÁHONYHŐ Kft. - Ügyfélszolgálatot ellátó iroda címe: 4625 Záhony, József Attila utca 36., Telefonszám: (45) 887 624, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) hibabejelentő: +36 80 180 053

Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, ennek során mind a beszélgetés tartalmának megismerését, mind a hangfelvétel másolatának kiadását kérheti. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3a) és (3b) bekezdése alapján az érintett kérésére, a tudomásszerzésétől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell az adatkezelő ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását, valamint hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani. Amennyiben az érintett kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésre bocsátani. Az érintett a jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. Az adatkezelő a hangfelvételt az érintett azonosítását követően adhatja ki.

Az adatkezelő az érintett tájékoztatással kapcsolatos kérése, illetve adatkezeléssel kapcsolatos tiltakozása és panasza esetén indokolatlan késedelem nélkül, a mindenkori jogszabályokban által előírt időn belül nyújt tájékoztatást az érintett személy részére. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő a jogszabályban írtak szerint meghosszabbítható. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri. Ha az adatkezelő nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a jogszabályban meghatározott határidőben tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél, továbbá az adatvédelmi hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

#### Panasz a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi tisztviselőjénél

Amennyiben a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatkezelésével problémája van, forduljon a Veolia Energia Magyarország Zrt. adatvédelmi tisztviselőjéhez:

név: dr. Szanyi András

e-mail: [adatvedelmi.felelos@veolia.com](mailto:adatvedelmi.felelos@veolia.com)

#### Bírósághoz fordulás joga

Az érintett jogorvoslatért bírósághoz fordulhat. Az érintett dönthet úgy, hogy a pert a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Törvényszék előtt indítja meg. (A bíróságok elérhetőségei: <http://birosag.hu>) Valamely eljárás kezdeményezése előtt célszerű a panaszt legelőször az adatkezelőnek elküldeni.

#### Adatvédelmi hatósági eljárás

Panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: 06 1 391 1400

Fax: 06 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Honlap: <http://www.naih.hu>