

## 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 (2536 Nyergesújfalu, Bartók B. u. 2.).

### 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, Distherm Kft. távhő adminisztrátora, az adatok ügyviteli rendszerbe való rögzítése, javítása céljából, a Distherm Kft. ügyvezetője ügyintézéskor az ügyvitelhez szükséges mértékben. A Distherm Kft. **adatfeldolgozója** a Veolia Energia Magyarország Zrt., melyben az 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: Distherm Kft. (2536 Nyergesújfalu, Május 1. tér 5: (33) 355 544, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com), honlap: <https://tavho.veolia.hu>). A Distherm Kft. 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 Distherm Kft-nek elküldeni. NAIH-68509/2017.