

## 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 (2030 Érd, Emília u. 6.).

### **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, Érdhő Kft. távhő adminisztrátora, az adatok ügyviteli rendszerbe való rögzítése, javítása céljából, az Érdhő Kft. ügyvezetője ügyintézéskor az ügyvitelhez szükséges mértékben. Az Érdhő Kft. *adattfeldolgozója* 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: Érdhő Kft. (2030, Érd, Emília u. 6., telefonszám: (23) 523 023, e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com), honlap: <https://tavho.veolia.hu>). Az Érdhő 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 az Érdhő Kft-nek elküldeni. NAIH-68575/2017.