

Távfűtési hírlevél

Köszöntjük Önöket a Veoliánál!

Örömkre szolgál, hogy a Veolia vállalatcsoport, azon belül pedig a Veolia Energia Magyarország csoport ügyfelei között üdvözölhetjük Önöket!

A Veolia Energia Magyarország Zrt. nyerte el közbeszerzési eljárással Budaörs Város Önkormányzatának bizalmát, hogy a városi szintű távhőszolgáltatással kapcsolatos feladatokat és fejlesztéseket - a következő 25 évben - koncessziós szerződés keretei között ellássa. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően a távhőszolgáltatási tevékenység tényleges ellátására BUDAÖRSHŐ Kft. néven koncessziós társaságot alapított.

A Veolia csoport Magyarország egyik vezető közművállalata. Immár több mint 27 éve az energetika, a víziközmű, a hulladékkezelés és az építőipar területén egyaránt széles körben nyújt fenntartható megoldásokat önkormányzatoknak, valamint ipari és lakossági partnerei számára.

Eddigi gyakorlatunknak megfelelően Budaörsön is arra törekszünk, hogy üzembiztos, hatékony és környezetkímélő távhőszolgáltató rendszert működtessünk, ügyfeleink minél nagyobb melegegedettsége mellett.

HOGYAN FEJLŐDTÜNK AZ ENERGETIKAI PIACON?

- Ipari, köztisztviselési és lakossági ügyfeleink számára hő-, kapcsolt energia termelési, virtuális erőművi, valamint létesítményüzemeltetési szolgáltatást nyújtunk,
- a Veolia a legnagyobb biomassza hasznosító Magyarországon,
- összesen 10 erőművet, 28 kiserőművet, valamint 14 város távhőrendszerét üzemeltetjük,
- 57 ipari telephelyet, 62 egészségügyi és szociális intézményt, valamint 57 állami és önkormányzati intézményt látunk el energiával.



ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGEI

Adminisztrációs kérdésekkel (névátírás, lakcímváltozás, számlázás) személyesen, telefonon és elektronikus úton is fordulhatnak helyi kollégáinkhoz az alábbi elérhetőségeken:

A BUDAÖRSHŐ Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájának címe:

2040 Budaörs Napsugár sétány 7.

Telefonszám: +36 23 885 425

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

Hétfő: 07:30-15:30, Szerda: 07:00-19:00

Péntek: 07:30-12:30

Műszaki meghibásodás esetén kérjük, hívják a díjmentes hibabejelentőnket, ahol kollégáink a hét minden napján 0-24 óráig rendelkezésre állnak: **+36 80 180 023**

A jövőben a könnyebb és gyorsabb ügyintézés érdekében elérhető lesz a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalunkon egy online ügyfélszolgálat is, ahol regisztrációt követően ügyfeleinknek lehetősége nyílik az online ügyintézésre.

Online ügyfélszolgálatunk kényelmi szolgáltatásai közé tartozik:

- elektronikus számla igénylése,
- használati melegvíz-mérő állásának lejelentése,
- bankkártyás fizetés,
- egyenleg nyomon követése.

A kényelmi szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban ügyfeleinknek külön tájékoztatót fogunk küldeni.

ÁRAK

A szolgáltatóváltás nem befolyásolja az árakat. Tekintettel arra, hogy a távhő a lakossági felhasználók számára hatósági áras szolgáltatás, továbbra is a megszokott árakkal vehetik igénybe a távhőszolgáltatást.

SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

Lakossági ügyfeleink 2021 februárjában már csak az új szolgáltatótól kapnak számlát, az alapdíjról és a hődíjról. A havi számlákat minden hónap 15-e körül kézbesítjük, azok befizetési határideje minden esetben az adott hónap utolsó napja lesz. A hődíj elszámolása a korábban megszokottak szerint fog történni. A BTG Nonprofit Kft. a 2021.december 31-ig terjedő időszakra vonatkozóan elszámoló számlát készít, a BUDAÖRSHŐ Kft. pedig 2022. január 1-től az aktuális havi távhőszolgáltatással kapcsolatos számlákat bocsájtja ki.

A számla tartalmával kapcsolatos kérdések esetén kérjük, továbbra is forduljanak bizalommal a helyi ügyfélszolgálati iroda munkatársaihoz, akik készséggel adnak felvilágosítást a számlát érintő tételekkel kapcsolatban.

INFORMÁCIÓK A CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSHOZ

Amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánják rendezni a számláikat, a csoportos beszédést a számlavezető bankjuknál és Társaságunknál is kezdeményezni kell ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, amelyet a számla harmadik oldalán találhatnak meg, ezért a **megbízás elindítására** csak az első távhőszolgáltatási számla megérkezése **-2022. február- után lesz mód.** A szükséges GIRO azonosító: **A27482593**

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmüket, hogy a korábbi szolgáltató számára adott megbízást az új szolgáltatóra módosítani szükséges.

SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÁS

A BTG Nonprofit Kft. távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználóinak a fentiek szerinti átvételével összefüggésben, az átvétellel érintett felhasználóknak, díjfizetőknek a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 20. § (6) bekezdésében felsorolt személyes adatait, a BTG Nonprofit Kft. a törvény ezen bekezdésének rendelkezése alapján a folyamatos és biztonságos távhőellátás biztosításához szükséges felkészülési teendők ellátása céljából a szolgáltatóváltást (az átvétel időpontját) megelőző 30. napig, illetve a távhőszolgáltatáshoz szükséges adatok teljes körét az átvétel napján az új szolgáltató a BUDAÖRSHŐ Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301, adószám: 27482593-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-216245) részére átadja. Az átadás tárgyát nem képezik a folyamatban lévő ügyfélpanaszok és a tartozással kapcsolatos ügyek, amelyek kezelője továbbra is a BTG Nonprofit Kft. marad. A BTG Nonprofit Kft. adatvédelmi tájékoztatója hírlevelünk harmadik oldalán található meg, a BUDAÖRSHŐ Kft. adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatója pedig a <https://tavho.veolia.hu> holnapon érhető el.

A BTG Nonprofit Kft. köszöni, hogy Ön az ügyfele volt.

A BUDAÖRSHŐ Kft. üdvözli Önt ügyfelei között.

Tisztelettel:
BUDAÖRSHŐ Kft.

Tisztelettel:
BTG Nonprofit Kft.

Távfűtési hírlevél

Adatkezelési tájékoztató Személyes adatok átadásáról az új távhőszolgáltató részére

A tájékoztató levélben körülírt szolgáltatóváltásra hivatkozással értesítjük, hogy a BTG Nonprofit Kft. (székhelye: 2040 Budaörs, Dózsa György út 21., adószáma: 10639205-2-13, cégjegyzék száma: 13-09-064364, képviseli: Tamás Ervin ügyvezető) – mint jelenlegi távhő szolgáltató - a távhőszolgáltatás folyamatos és biztonságos teljesítéséhez szükséges alább részletezett személyes adatokat (továbbiakban: személyes adatok) az új távhő szolgáltató, a BUDAÖRSHŐ Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301, adószám: 27482593-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-216245, képviseli: Császár Csaba ügyvezető) részére átadja.

A személyes adatokat átadó adatkezelő (jelenlegi távhő szolgáltató): BTG Nonprofit Kft. (2040 Budaörs, Dózsa György út 21., képviseli: Tamás Ervin ügyvezető, adatvédelmi tisztviselő: dr. Mátyási Dániel, email: adatvedelem@btg.hu).

A személyes adatokat átvevő adatkezelő (2022. január 1-jétől új távhőszolgáltató): BUDAÖRSHŐ Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301, képviseli: Császár Csaba ügyvezető).

Az átadott személyes adatok köre: a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 20. § (6) bekezdésében felsorolt személyes adatok: *a felhasználó neve, lakcíme, anyja neve, születésének helye, születésének időpontja.*

A személyes adatok átadásának jogalapja, az adatkezelés célja:

A kezelt személyes adatok jogalapja: Az Európai Parlamentnek és Tanácsnak 2016/679 sz. általános adatvédelmi rendelete (továbbiakban: GDPR) 6. cikkének (1) bekezdés c.) pontja alapján: a távhő szolgáltatás tekintetében a *személyes adatok kezelése az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges.*

A jogi kötelezettség teljesítése: a távhőszolgáltatás, mint közszolgáltatás folyamatos és biztonságos nyújtása. (Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13.§ (1) bekezdés 20. pontja, továbbá Budaörs Város Önkormányzatának 2/2005. (I.26.) ÖKT. sz. rendeletének 2.§-ában adott felhatalmazás alapján).

Ezzel összhangban az adatok átadására a 2005. évi XVIII. törvény 20. § (6) bekezdése ír elő kötelezettséget, azaz: *az engedélyes (BTG Nonprofit Kft) (...) az új engedélyes (BUDAÖRSHŐ Kft.) (vagy a (...) kijelölt engedélyes részére az érintett felhasználók átvétele, a folyamatos és biztonságos távhőellátásuk biztosításához szükséges felkészülési teendők ellátása céljából továbbítja az érintett felhasználó, valamint díjfizető azonosításához és távhőellátása biztosításához szükséges személyes adatokat.*

Tájékoztatjuk, hogy az átadó adatkezelő harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére nem továbbítja az adatokat. Az átadó automatizált döntéshozatalt, profilalkotást nem végez az átadással kapcsolatosan.

A személyes adatok átadásának időpontja, a kezelt személyes adatok tárolásának időtartama: a szolgáltatóváltás kapcsán „átadott személyes adatok körében” felsorolt személyes adatokat az átadó adatkezelő az átvevő adatkezelő részére továbbítja. Az adatok átadásának időpontja: a szolgáltatóváltást megelőző 30. nap.

A személyes adatokat, amelyek a 2021. december 31. napjáig, még a BTG Nonprofit Kft. által teljesített távhő szolgáltatással kapcsolatosak, a BTG Nonprofit Kft. a szolgáltatóváltástól (2022. január 1.) számított további 5 évig tárolja (pld. ügyfélpanaszok intézése, tartozások érvényesítése körében), ezen kezelt adatok köre és az adatkezelés időtartama az Adatkezelési tájékoztatóban olvasható, ennek elérhetősége a www.btg.hu internetes honlapon a „közzététel” ponton belül „adatvédelem” pont alatt, illetve az alábbi link alatt olvasható: <http://www.btg.hu/top.php?catid=2&subcatid=421> (továbbiakban: Tájékoztató)

Tájékoztatjuk, hogy a BTG Nonprofit Kft. az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását változtatlanul biztosítja Önnek. Ön tiltakozhat a – jogszabály által meghatározott keretek között - a személyes adatok kezelése ellen, illetve biztosítjuk az adathordozhatósághoz való jogot.

A joggyakorlással, továbbá a felügyeleti hatósághoz fordulás szabályaival kapcsolatos részleteket az átadó adatkezelő személyes adatok kezeléséről szóló tájékoztatója rögzíti a fenti elérhetőségeken.