



Информация за поверителност и защита на личните данни на клиентите на „ВЕОЛИЯ ЕНЕРДЖИ ВАРНА” ЕАД

В съответствие с Регламент 2016/679 на Европейския съюз за защита на личните данни¹ (Регламента), с настоящия Информационен лист Ви предоставяме информация, касаеща обработването на Вашите лични данни.

Информационният лист е съставен на основание Член 13 от Регламента, отнасящ се до информацията, която администраторът е длъжен да предостави в момента на получаване на личните данни.

За да бъде информацията представена по разбираем, прозрачен и кратък начин, настоящият информационен лист е съставен под формата на въпроси и отговори.

Моля, запознайте се внимателно със съдържанието на настоящия информационен лист!

При въпроси, не се колебайте да се обърнете към съответните лица чрез посочените по-долу методи за връзка.

1. Кой е отговорен за обработването на личните ми данни и към кого мога да се обърна?

Юридическото лице „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД (Веолия) е администратор и получател на личните Ви данни: „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД, ЕИК: 103195446

Седалище и адрес на управление: гр. Варна, район „Младост”, бул. „Янош Хуняди” № 5
Телефон за контакт: 0800 144 48

Информация за Длъжностно лице по защита на данни, към което да се обръщате по всички въпроси, свързани с обработването на личните Ви данни и с упражняването на правата Ви съгласно регламента.

Име: Диляна Керемитчиева
Адрес за кореспонденция: гр. Варна, община Варна, район „Младост”, бул. „Янош Хуняди” № 5
Електронна поща: gdp.r.bg@veolia.com
Телефон: 0893/45 06 35

2. Какви лични данни се събират?

Личните данни, които се събират от Веолия, включват данни за контакт и идентификация, както и други данни, необходими, за да можем ефективно да работим с Вас, в т.ч.:

- Три имена;
- Постоянен адрес по документ за самоличност, адрес на топлофицирания имот, както и адрес за кореспонденция, ако са различни от постоянния адрес;
- Телефонни номера;
- Единен граждански номер;
- Данни от профила Ви за достъп до клиентската платформа <https://myprofile.energy-varna.bg/>- потребителско име и адрес на електронна поща;
- Клиентски номер;
- Партиден/партидни номер/а;
- Данни за брой обитатели на топлофицирания имот;
- Данни за топломери, уреди за дялово разпределение/топлоразпределители, водомери - показания, начин на отчет, сериен номер, номер на дистанционен модул, номер на пломба, метрологична годност;
- Данни за помещения в топлоснабдения имот, за кубатура и вид и мощност на инсталирани отоплителни тела, за вид и състояние на вътрешната отоплителна инсталация и инсталацията за битово-гореща вода;
- Данни за банкови сметки;
- Данни за Ваш пълномощник - три имена, ЕГН, адрес;
- Копия от: документ за собственост на топлоснабдения имот/обект, договори за продажба на държавни имоти, съдебни решения, удостоверения за наследници, актове за граждански брак, завещания, настанителни заповеди, договори за наем, пълномощни и други документи, удостоверяващи собственост или право на ползване на топлофицирания имот.

¹ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО

3. С каква цел се събират личните ми данни и на какво основание се обработват?

3.1. Ние обработваме личните Ви данни за сключване и изпълнение на договор или при преддоговорни отношения – чл.6, т.1, буква „б“ от РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данни)

Дружеството обработва личните Ви данни, посочени по-горе, самостоятелно или в комбинация помежду им:

- a) Сключване и изпълнение на договори за продажба на топлинна енергия (за отопление и за битово гореща вода), както и за последващите свързани с тази услуга дейности: отчитане на измервателни уреди, топлинно счетоводство, дялово разпределение на топлинна енергия, предоставяне на сметки за месечните задължения, разглеждане и отговори на писмени запитвания, отчитане на измервателните уреди.
- b) Осъществяване на контакт с Вас във връзка с предоставените от нас услуги, включително и изпращане на уведомителни писма.

3.2. Веолия обработва личните Ви данни и когато обработването е необходимо за целите на легитимните интереси на Веолия (чл.6, пар. 1, ал. „е“ от Регламента):

- a) Съществуването на автоматизирано вземане на решения, включително профилирането, с оглед на вашата удовлетвореност от предоставяната услуга, като подборът за включване в извадките за проучване на клиентската удовлетвореност се извършва въз основа на Вашето потребителско поведение. Автоматизираното обработване не включва по никакъв начин мярка за оценка на свързани с Вас лични аспекти въз основа на това автоматично обработване, и не поражда правни последиствия за Вас в този смисъл;
- b) Използване на видеонаблюдение на територията на Дружеството, за да извършваме опазване на имуществото и за осигуряване на безопасността на нашите клиенти, посетители и служители;
- c) Извършване на аудио записи на обажданията на клиенти и други лица на нашата телефонна линия, за да осигурим качествено обслужване на

подадените аварийни и други сигнали, свързани с предоставените услуги;

- d) Предприемане на законосъобразни действия, за да събираме дължимите суми за предоставените от Веолия услуги.

3.3 Съгласие за обработване на личните Ви данни за една или повече конкретни цели (чл.6, пар. 1, ал. „а“ от Регламента)

- a) За ползване на формата за контакт на сайта;
- b) За регистрация на клиентска платформа, когато сте трето лице, което не е титуляр на партида;
- c) За попълване на документи за ползване на други услуги извън лицензионните.

3.4. Обработването е необходимо за спазването на законово задължение на администратора, вкл. предоставяне на трета страна (чл.6, пар. 1, ал. „в“ от Регламента)

Ние обработваме личните Ви данни, включително и данни за изготвяне на сметките Ви за предоставени услуги, за да спазим нормативно установени задължения. Такива задължения, например са:

- задължения за предоставяне на информация на Комисията за енергийно и водно регулиране при осъществяване на правомощията ѝ;
- задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на потребителите при осъществяване на правомощията ѝ;
- задължения за предоставяне на информация на Комисията за защита на личните данни при осъществяване на правомощията ѝ;
- задължения за предоставяне на информация на Министерство на енергетиката, Омбудсмана на Република България и Комисия за защита на конкуренцията при осъществяване на правомощията им;
- задължения, предвидени в Закона за счетоводството и Данъчно-осигурителния процесуален кодекс, във връзка с воденето на правилно и законосъобразно счетоводство и предоставянето на информация на данъчните органи, съобразно изискванията на Данъчно-осигурителния процесуален кодекс;

- задължения, предвидени в Закона за независимия финансов одит при извършване на одит на Дружеството;
- предоставяне на информация на съда и трети лица, в рамките на производство пред съд, по дела, производства и преписки, по които Дружеството не е страна, съобразно изискванията на приложимите към съответното производство процесуални норми в Гражданския процесуален кодекс, Наказателно-процесуалния кодекс, и Закона за съдебната власт.

4. Задължително ли трябва да предоставя личните си данни на Веолия? Какво ще стане, в случай, че откажа да предоставя личните си данни?

Предоставянето и последващото обработване на личните Ви данни от страна на Веолия е задължително, за да може Веолия да изпълни договорните си задължения към вас. Непредоставянето на личните Ви данни ще възпрепятства значително изпълнението на поетите от страна на Веолия договорни задължения към Вас.

Във всеки един момент, можете да възразите срещу обработването на личните ви данни от страна Веолия за целите на профилиране или за други цели на основание предоставено от Вас съгласие. В този случай, обработването на личните ви данни за тези цели се прекратява.

5. Кой са получателите или категориите получатели на личните ми данни?

Обработваните данни се предоставят само на „Веолия Енерджи Варна“ ЕАД като получател, след предоставени гаранции за прилагането на подходящи технически и организационни мерки, съответстващи на изискванията на българското и европейското законодателство. Като администратор, Веолия би могла да предоставя лични данни в конкретни случаи на:

- а) Държавни и общински органи с цел прилагането и изпълнението на разпоредбите по реда на Закона за енергетиката, Закона за задълженията и договорите или други нормативни актове приложими във връзка с предоставяните от Веолия услуги;
- б) Дружества за дялово-разпределение
- в) Дружества, опериращи кол центрове;

- д) Доставчици или подизпълнители на услуги, когато това е необходимо във връзка с предоставяните от Веолия услуги;
- е) Доставчици на услуги по съхранение на информация (електронна поща и облачни услуги), както и по поддръжка на софтуерните системи на Дружеството;
- ф) Дружества за събиране на просрочени задължения;
- г) Адвокати, адвокатски дружества, юридически консултанти и частни съдебни изпълнители с цел изясняване на въпроси от правно естество или защита на интересите на Веолия, възникнали в хода на предоставяните от Дружеството услуги;
- h) Одитори, застрахователи;
- и) Управители на етажна собственост;
- j) Дружества за касови плащания;
- к) Банкови и финансови институции;
- m) Лицензирани пощенски оператори и лица, предоставящи куриерски услуги.

6. За какъв период се обработват и съхраняват личните ми данни?

Личните ви данни се обработват за срока на договора за предоставяне на услуги от страна на Веолия. След изтичане на срока на договора, и в случай че договорът не е подновен, личните ви данни първоначално се архивират и след изтичане на определените в гражданското и данъчното законодателство давностни срокове, както и след приключване на водени съдебни дела, личните данни се изтриват.

В случаите, в които няма определени срокове, Дружеството самостоятелно определя такива, като се ръководи от необходимостта и целите на събраните данни във връзка с лицензионните задължения спрямо топлофицираните имоти.

Също така, в случаите, когато данните се запазват по изискване на закона, съответните данни се ограничават до обема, необходим съобразно законовото изискване.

7. Осъществява ли се автоматизирано обработване на личните ми данни, включително профилиране?

Възможно е личните ви данни да бъдат обработвани автоматизирано, включително и чрез профилиране за целите на извършване на проучване на клиентската удовлетвореност

Във всеки един момент, можете да възразите срещу обработването на личните ви данни за целите на профилирането от страна на Веолия.

8. Има ли намерение Веолия да предава личните ми данни в държава извън Европейската Икономическа Общност или на международна организация?

Към настоящият момент Веолия не предава лични данни към държави във или извън Европейската Икономическа Общност или на международна организация. При промяна на тези обстоятелства ще бъдете надлежно информирани.

9. Какви права имам като клиент на Веолия?

Според Регламента имате право на:

- 1) **Информираност и достъп до личните Ви данни** - право да знаете какви данни се обработват за Вас, както и правото да поискате и да получите личните си данни на удобен носител и в разбираем формат;
- 2) **Коригиране** – ако данните са неточни, можете да поискате същите да се редактират;
- 3) **Изтриване на личните данни (правото „да бъдеш забравен“)** – имате право да поискате изтриването на личните Ви данни, като това право би могло да бъде ограничено с оглед договорните Ви отношения към Веолия, или с цел изпълнение на договорни или законови задължения от страна на Дружеството. Като цяло правото да бъдеш забравен би могло да се упражни само ако данните се обработват въз основа на съгласие или легитимен интерес;
- 4) **Ограничаване на обработването** – доколкото това е възможно с оглед на конкретната ситуация и законовите изисквания;
- 5) **Преносимост на личните данни между отделните администратори** – когато обработването е основано на договорно задължение или съгласие и обработването

се извършва по автоматизиран начин, имате право да получите от Веолия личните Ви данни в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, както и правото личните ви данни да бъдат предоставени на друг администратор на личните Ви данни, когато това е технически осъществимо;

- 6) **Възражение спрямо обработването на Ваши лични данни** – при наличие на законово основание за това, Вие имате право по всяко време да възразите срещу обработването на личните Ви данни. В случай, че възражението Ви е основателно, Вашите личните данни няма повече да бъдат обработвани. **Имате право Веолия да не взема решения за Вас въз основа на автоматично обработване или на профилиране** – можете да възразите срещу обработването на личните ви данни въз основа на автоматично обработване или на профилиране от страна Веолия;

7) Право на жалба

Ние се стремим да спазваме стриктно действащото законодателство при предоставянето на нашите услуги. В случай, че имате причина да считате, че е налице някакво нарушение от наша страна, Ви молим да се обърнете към Длъжностното лице по защита на данните, чиито контакти са посочени в началото. Независимо от това, при всяко положение Вие имате право да подадете жалба пред Комисията за защита на личните данни на адрес www.kzld.bg, пред регулаторен орган в рамките на Европейския съюз, или да се обърнете към съда.

В случай, че подадете жалба или искане до Дружеството и/или до Длъжностното лице по защита на данните, ние ще разгледаме и ще се произнесем с мотивирано решение в рамките на 14 дни от подаване на Вашата жалба или искане. В случай, че събирането на данни по Вашето искане налага ангажирането на по-сериозни ресурси, този срок може да бъде удължен до 30 дни, за което ние ще Ви информираме своевременно.

Тази информация е актуализирана към 16.09.2026 г. и подлежи на промени при изменения на законодателството.

„Веолия Енерджи Варна“ ЕАД
Септември, 2026 г.