



Távfűtési hírlevél

2015. október



Fűtési idény indulása

A fűtési szezon indítására vonatkozó szabályozás értelmében a távhőszolgáltató cégeknél minden év szeptember 15-én kezdődik a **rendelkezésre állási időszak**, amely azt jelenti, hogy a szolgáltatónak erre az időpontra készen kell állnia fűtés elindítására, a felhasználói közösségnek pedig a szolgáltatás fogadására, például a karbantartásokat, radiátor cseréket be kell fejezni, és a fűtési hálózatokat fel kell tölteni.

A távhálózat nyári karbantartási munkálatai során a hatásfoknövelés érdekében vegyszeres tisztítást végeztünk kazánjainkon, távvezetékünkön és a fogyasztói hőközpontokban üzemelő hőcserélőkön.

Rendszerünk a karbantartást követően készen áll a fűtésindításra.

A fűtés a jogszabály szerint október 15-én indul, de ha a lakóközösség jelzi igényét, a szolgáltató a rendelkezésre állási időszakban bármikor beindítja az épületekben a távfűtést.

A fűtés mértékét a külső hőmérséklet függvényében szabályozzuk. Hideg időben melegebbek a radiátorok, míg enyhe idő esetén csak langyosak, akár ki is hűlhetnek. **A felhasználói közösség közvetett módon beavatkozhat a**

fűtési menetrendbe, és energiát takaríthat meg azzal, hogy valóban csak a feltétlenül szükséges hőmérsékletet igényli. Az egy fokkal magasabb hőmérséklet a hőfogyasztást akár 5-6%-kal is megnövelheti.

A hőközpontból történő szabályozás csak az elsődleges szabályozás eszköze, ezzel az egyéni hőérzethez igazodó igényeket maradéktalanul kielégíteni nem lehetséges. **Az elhanyagolt fűtési hálózaton az elvárt hőmérséklet az épület egészében csak intenzívebb fűtéssel biztosítható, ez viszont egyes épületrészeknél túlfűtést és összességében magasabb energiafelhasználást, ezáltal magasabb fűtésszámlát eredményez, ezért fontos, hogy a lakóközösség a fűtési rendszer felhasználói oldalát folyamatosan karbantartsa, felújítsa.**



Fogyasztó/tulajdonos változás bejelentése

A **Cellenergo Kft.** nevében felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy a törvényi előírások alapján a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. **Kérjük, a változás-bejelentési kötelezettség teljesítése érdekében keresse fel a helyi ügyfélszolgálatot.**

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az új felhasználó vagy a díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat,
- a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését,
- a változás időpontját,
- a tulajdonváltás igazolására alkalmas okiratot.

A változás bejelentéshez szükséges formanyomtatványokat ügyfélszolgálatunkon és <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon is megtalálja.



Hátralékok rendezése

A nem fizető ügyfél tartozása minden szolgáltató számára további költséget jelent. A nem fizető ügyfeleink által generált veszteség az egyébként fizető ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatás minőségét is veszélyeztetheti.

A számlák határidőre történő befizetésének elmulasztása esetén:

- jegybanksi alapkamatnak megfelelő mértékű kamatot számítunk fel a fizetési határidőt követő naptól a befizetést megelőző napig,
- a felszólító levelek költségeit ügyfélre terheljük,
- a követelések jogi úton történő érvényesítése esetén a fizetési meghagyás, **végrehajtás költségei** is jelentősen megemelik a tartozás összegét.

A fenti költségek elkerülése érdekében **kérjük, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal**, hogy a követelés összege mindkét fél számára minél hamarabb megnyugtató módon rendeződjön.



Kérjük, nyújtsa be részletfizetési kérelmét a helyi ügyfélszolgálaton, hogy fizetőképessége figyelembevételével, testreszabott részletekben rendezhesse hátralékát.

A részletfizetési kedvezményt szolgáltató addig biztosítja díjfizetői számára, amíg a tárgyhavi számlákat is határidőre kiegyenlíti a havi részlet mellett.

Számlázási és behajtási osztály:

Veolia Energia
Magyarország Zrt.

7630 Pécs, Edison u.1.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

9500 Celldömölk,
Dr. Géfin Lajos tér 10.

Nyitvatartás:

kedd: 8.00 – 15.00
csütörtök: 7.00 – 19.00

Telefon: (95) 420 186

Fax: (1) 555 1300

E-mail:

ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:

<https://tavho.veolia.hu>