

# Érdhő

# Távfűtési hírlevél

2015. október



A  VEOLIA csoport tagja



## Hőmennyiségmérők hitelesítése

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontban felszerelt hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 3 évente hitelesíttetni kell. Az érdi lakótelep hőközpontjaiban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítését idén el kell végezni, ezért szeptemberben megtörtént a bevizsgálásuk. A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli.

A hitelesítés ideje alatt a lépcsőházak hőfogyasztását nem mérjük. A méretlen időszakra eső hőfogyasztást Üzletszabályzatunk 9.5 pontja alapján az előző év azonos időszakában mért, valamint a leszerelést megelőző időszakban mért átlag alapján határoztuk meg.

## Karbantartások és fejlesztések 2015-ben

Az Érdhő Kft. folyamatosan fejleszti hálózatát és berendezéseit, hogy a szolgáltatás minőségét javítsa, és stabilitását biztosítsa. Ennek érdekében idén nyáron megkezdődött legnagyobb teljesítményű kazánunk felújítása. A rekonstrukciós munkálatok várhatóan ősszel fejeződnek be. A beruházás annak a folyamatnak a második lépése, amely az Érdhő Kft.

kazánparkjának fejlesztésére és hatékonyságának növelésére irányul, és amely 2012-ben kezdődött egy új Bosch kazán beépítésével.

A lakossági fogyasztókat kiszolgáló hőközpontokban folytatódott a hőközponti fűtési hőcserélők cseréje, amelyet a tavalyi évben kezdtünk el. A meglévő berendezések helyett új, modern, lemezes hőcserélőket építettünk be, amelyek kiválasztása az egyes hőközpontok felmérése alapján, egyedileg történt.



A fentiekben túl a nyári karbantartások során két hőközpontban használati melegvíz-tartályt cseréltünk, és további hármat tervezünk év végéig. A fűtési szezonra történő felkészülés keretében elvégeztük a hőközpontokban található lemezes használati melegvíz-hőcserélők vegyszeres tisztítását, amely hatásfok növekedést eredményez, továbbá növeli a fogyasztók komfortérzetét.

## 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. Amennyiben a lakóközösség jelzi igényét, a szolgáltató 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 energia felhasználást, ezáltal magasabb fűtés számlát eredményez, ezért **fontos, hogy a lakóközösség a fűtési rendszer felhasználói oldalát folyamatosan karbantartsa, felújítsa.**

## Melegvíz mérő állások diktálása

A vízfelmelegítési díj számlázása havonta, a fogyasztók által diktált mérőállások alapján történik. Annak érdekében, hogy a havi fogyasztást el tudjuk számolni a tárgyhót követő havi számlában, **fontos, hogy a vízmérőállást legkésőbb a tárgyhó 25-ig bejelentse ügyfélszolgálatunkra.** A bejelentés az alábbi módokon történhet:

■ személyesen ügyfélszolgálatunkon ügyfélfogadási időben

■ bejelentő lapon az ügyfélszolgálat postaládájába dobva (ügyfélfogadási időn kívül)

■ e-mailben: [erdho@veolia.com](mailto:erdho@veolia.com)

■ telefonon: (23) 523 023/2-es menüpont

■ honlapunkon: <https://tavho.veolia.hu>

■ Amennyiben Önnek kényelmetlenséget okoz, hogy havonta bediktálja mérőállását, úgy lehetőség van arra, hogy előlegként beállítsunk egy havi átlagos fogyasztást, amit minden hónapban kiszámlázunk, és a féléves leolvasások alkalmával pedig elszámolunk.

## 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:

■ jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű kamatot számítunk fel a fizetési határidőt követő naptól a befizetést megelőző napig,

■ a felszólító levelek költségeit ügyfelre 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 számlák is határidőre kiegyenlítésre kerülnek a havi részlet mellett.

Számlázási és behajtási osztály:

Veolia Energia  
Magyarország Zrt.

7630 Pécs, Edison u.1.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2030 Érd, Emília u. 6.

Nyitvatartás:

hétfő: 8.00 – 20.00

szerda: 8.00 – 16.00

Telefon: (23) 523 023

Fax: (1) 555 1300

E-mail:

[ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Éjjel-nappal hívható ingyenes  
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:

<https://tavho.veolia.hu>