

Távfűtési hírlevél

2015. október

Indul a fűtési szezon

A távfűtésről szóló szabályozás értelmében a szolgáltató számára szeptember 15-én **rendelkezésre állási időszak** kezdődik, azaz ettől kezdve a felhasználói közösség külön megrendelésére indítjuk a fűtést. A felhasználói közösség igényét a közös képviselő közvetíti a szolgáltató felé. A közös képviselő a fűtés indítására vonatkozó igényét bejelentheti írásban az ügyfélszolgálaton, telefonon a műszaki hibabejelentő központunkban, vagy e-mail üzenetben is.

A rendelkezésre állási időszak kezdete azt jelenti, hogy a szolgáltatóknak ekkorra készen kell állnia a fűtés elindítására, a felhasználói közösség-

nek pedig a szolgáltatás fogadására. Tehát erre az időpontra a karbantartásokat, az esetleges radiátor cseréket be kell fejezni, és a fűtési hálózatokat fel kell tölteni.

A felhasználók ez évben is számos épületben kérték valamilyen okból a fűtési hálózatok ürítését. A fűtés indításakor gyakori probléma a visszatöltés után megrekedt levegő kiűzése a hálózatból. A rendszerek légtelenítését probléma esetén a társasházak megbízott karbantartóival közösen végezzük el.

Az induláskor előforduló kisebb zavarok megelőzésére célszerű az első hűvösebb napok idején próbafűtést is tartani.

A hő, a hőmérséklet, a fűtés és hőérzet összefüggései

A hő az energia egyik megjelenési formája, a hőmérséklet pedig a hőenergia értékességének a fokmérője. A hőenergia sajátossága, hogy mindig a magasabb hőmérsékletű állapotból az alacsonyabb felé hőáramlással kiegyenlítődésre törekszik.

Az átáramló hő mennyiségét az elválasztó szigetelő anyag befolyásolja. Minél jobb hőszigetelő képességekkel rendelkezik a lakásunk, annál kevesebb lesz a magasabb hőmérsékletű közeg felől az alacsonyabb felé eltávozó energia, vagyis annál kisebb lesz a hőveszteség.

A hőveszteség csökkentése azért fontos, mert télen az elvesző hőenergiát fűtéssel kell pótolni. A fűtés mennyiségét tehát a minél jobb szigeteléssel tudjuk csökkenteni.

A kellemes hőérzet főként a helyiség belső hőmérsékletétől és annak eloszlásától, valamint a levegő páratartalmától függ. A lakásban romlik a kellemes közérzetünk, ha a levegő hőmérséklete és a fal belső felületének hőmérséklete között 3°C-nál nagyobb különbség van, mert a testek között hősugárzás indul meg, ami a „hideg fal hatás” érzetét kelti.

A levegő magas páratartalma miatt a fal hidegebb részein kicsapódás és nyirkosság jelenhet meg.



Az ilyen helyeket hőhidnak nevezik. Ezért fontos a lakásban a folyamatos és megfelelő fokú fűtés, de ugyanilyen fontos az is, hogy a falak hőszigetelése a lehető legjobb minőségű legyen, az ajtók és ablakok légmentesen zárjanak. **Építésnél, felújításnál az ablakok minősége és a falak hőszigetelése kulcsfontosságú. Az erre fordított pénz nem vész kárba, a hőszigetelés jól megtérülő beruházás, amivel energiatakarékos és energia-hatékony lakóépületet alakíthatunk ki.**

Fogyasztó/tulajdonos változás bejelentése

A **Veolia Energia Magyarország Zrt.** 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 tulajdonváltozás igazolására alkalmas okiratot.

A változás bejelentéshez szükséges formanyomtatványokat ügyfélszolgálatainkon és a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon is megtalálják.

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 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 kiegyenlítik a havi részlet mellett.

Az ügyfélfogadás helye:

1156 Budapest,
Szentmihályi út 131. szám
alatti kazánház épülete

Az ügyfélfogadás ideje:
15.00 – 17.00 óra között.

2015-ben várható időpontok:

október 19.,
november 16. és 30.,
december 7. és 21.

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Telefon: **(34) 487 688**

E-mail:
ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:
<https://tavho.veolia.hu>

