

Távfűtési hírlevél

2015. október



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 hő-

mérséklet 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.

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





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 ügyfélszolgálatunkon és <http://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:

- 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 kiegyenlíti a havi részlet mellett.

Ügyfélszolgálati iroda:

9500 Celldömölk,
Dr. Géfin Lajos tér 10.

Telefonszám: (95) 420 186

E-mail:
ugyfelszolgalat@veolia.com

Ügyfélszolgálati idő:

kedd: 08.00-15.00
csütörtök: 07.00-19.00

**Éjjel-nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:**

(80) 201 198

Weboldalunk:

<http://tavho.veolia.hu>

