

# Távfűtési hírlevél

2017. július

## Éves hődíj elszámolás

Társaságunk a lakóépületekben hőközponti mérés szerint végez szolgáltatást. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek az épületben elhelyezett hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor. **Ekkor leolvassuk a hőmennyiségmérőket, az adatokat továbbítjuk az Ista Magyarország Kft. – költségosztó cég – felé, ahol a felhasználói közösség tagjai között felosztják a tényleges fogyasztást.** A költségosztótól visszakapott adatokat összehasonlítjuk az évközben előlegként számlázott hőmennyiséggel, így kialakul az elszámolás egyenlege, amely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget.

## 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 algyői lakótelep hőközpontjaiban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítése az idei év végéig esedékes.** A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli.

A hitelesítés ideje alatt a lépcsőházak hőfogyasztását nem mérjük, a méretlen időszak-



ra eső hőfogyasztást az Üzletszabályzatunk 9.5 pontja alapján az előző év azonos időszakában mért, valamint a leszerelést megelőző időszakban mért átlag alapján határozzuk meg.

## Az e-közmű rendszer-ről röviden

2013 novemberében megkezdte működését az egységes elektronikus közműnyilvántartási rendszer. Az e-közmű rendszer bevezetésének célja az volt, hogy egy internetes felületen a közművezetékek alapadataihoz való hozzáférést biztosítsa. Az e-közmű által szolgáltatott adatok pontosságáért és naprakész nyilvántartásáért a közművezetékek üzemeltetői felelősek. A Veolia csoport által üzemeltetett közművek adatai 2015 óta elérhetőek az e-közmű rendszerében. Már ekkor felismertük a kötelezettségben rejlő lehetőséget, ezért az adatszolgáltatás kialakításakor a jogszabályban előírtnál részletesebb adatbázist készítettünk távvezetéseinkről.

2016. év végén módosításra került az e-közműről szóló kormányrendelet. A módosítás célja a felületen elérhető nyilvános közmű adatok körének bővítése, ezáltal a közműegyeztetések folyamatának egységesítése és szabályozhatóvá tétele volt. **A Veolia csoport – előrelátásának köszönhetően – zökkenőmentesen és gyorsan tudott alkalmazkodni a jogszabályi változásokhoz.**

## Információk csoportos beszédési megbízáshoz

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmüket, hogy amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánják rendezni a számláikat, **a csoportos beszédést a bankjuknál is kezdeményezniük kell ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás.** A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, melyet a számla harmadik oldalán találhatnak meg.





## Megújultak az üzlet-szabályzataink, megújítjuk a közszolgáltatási szerződéseinket

A megváltozott jogi szabályozásnak és műszaki körülményeknek megfelelően **megújítottuk az üzletszabályzatunkat**, melyet 2016 folyamán a település jegyzője jóváhagyott. Az új üzletszabályzatot a <https://tavho.veolia.hu> oldalon érhetik el. 2017. évi tervünk, hogy a korábbi, több évvel ezelőtti közszolgáltatási **szerződéseinket újrakössük**, hogy naprakészek legyenek.

## Új online szolgáltatásaink

Megújult az internetes felületünk a <https://tavho.veolia.hu> oldal. Célunk a korszerűsítéssel az volt, hogy egy könnyebben kezelhető, felhasználóbarátabb honlappal tudjuk az Önök kényelmét szolgálni a továbbiakban.

Megújult a webes ügyfélszolgálatunk is, így ügyfeleink új regisztrációt követően szélesebb körben vehetik igénybe ezt a szolgáltatást. Az új felületen a mérőállás rögzítésen kívül

részletes folyószámla egyenleg-lekérdezést is indíthatnak. Ezt a felületet tudják használni elektronikus számla igénylésére és letöltésére, valamint az idei évtől lehetőség nyílik a számlák internetes felületen történő bankkártyás kifizetésére is.

**Itt hívjuk fel szíves figyelmüket, hogy a használati melegvíz óraállást a hónap 25. napjától a következő hónap 3. napjáig tudják rögzíteni a rendszerünkben.**

## Ügyfélszolgálatunk elköltözik

Ezúton tájékoztatjuk tisztelt ügyfeleinket, hogy ügyfélszolgálatunk új



helyre költözik. 2017. július hónaptól személyes ügyintézésre a **6750 Algyő, Kastélykert u. 49.** cím alatt található Szolgáltatóházban lesz lehetőség.

A személyes ügyfélfogadás ideje továbbra is 12:00 – 16:00, rendje a 2017. év második felében az alábbiak szerint alakul:

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| ■ Július 21.     | ■ Augusztus 18. |
| ■ Szeptember 22. | ■ Október 20.   |
| ■ November 17.   | ■ December 15.  |

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk csak az alábbi időpontokban érhető el:

Hétfő: 8:00 – 20:00 és szerda: 08:00 – 16:00

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, **nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát** (6750) a 2-es menüpont kiválasztása után.

Üdvözlettel:

*Veolia Energia Magyarország Zrt.*

**Számlázási és behajtási osztály:**

Veolia Energia  
Magyarország Zrt.

7630 Pécs, Edison u.1.

**Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:**

6750 Algyő, Kastélykert u. 49.

**Telefon:** (62) 499 727

**Fax:** (23) 806 098

**E-mail:**

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

Éjjel-nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:

**(80) 201 198**

Weboldalunk:

<https://tavho.veolia.hu>