

Távfűtési hírlevél

2017. július

A hőfogyasztás éves elszámolásáról

Az A, B, C és D épületekben **hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása**. Az ezekben az épületekben lakó fogyasztók a május hónapban kiállított számlákban az április havi hőfogyasztást fizették meg.

A régi épületben is hőközponti mérés szerinti elszámolás történik, azonban itt a fogyasztók a május hónapban kiállított számlákban a január-április időszak elszámolását kapták vissza.

Nyári teendők a fűtési rendszereken

A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt köteles a tulajdonában lévő berendezésekről gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. A távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdte a rendszerek **felkészítését a következő télre**. Ennek során megnyitjuk a kazánok tűz- és vízterét, karbantartjuk a szivattyúkat, ellenőrizzük a négy kilométeres távvezeték hálózatot, vegyszeresen megtisztítjuk a hőcserélők hőátadó felületeit, összefoglalva: a **rendszer elemeit karbantartjuk, az elhasználdott berendezéseket pedig újakra cseréljük**.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetéseket, valamint a szabályozó szerelvényeket, és ki kell cserélni a hibás darabokat, mert a zavartalan

fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére.

Sokan tervezik a lakásuk felújítását és eközben lecserélik radiátorukat is. Az ilyen egyéni, egyeztetés nélküli cseréket távhőszolgáltatóként nem támogatjuk. Amikor az átalakítások során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a fűtési hálózat hidraulikai egyensúlya felborul, és az épületben helyenként elégtelen fűtés alakulhat ki. **A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését tönkre tehetik**, ezért is rendelkezik jogszabály arról, hogy **csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet felhasználói berendezést átalkotni, leszerelni, vagy újat létesíteni. Radiátorcsere előtt kérjük, keresse fel ügyfélszolgálatunkat** a jelenleg felszerelt radiátorok adatainak birtokában (méretek – magasság, mélység –, típus, bekötési magasság, tagok száma).

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben a termosztatikus **radiátor-szelepeket a nyári időszakban kérjük, állítsák teljesen nyitott állásba**, ezzel növelhető a szelepek élettartama, illetve nem „tapadnak le”.

2017-re tervezett beruházás

A régi épületek hőkörzetének összes hőfogadó csatlakozási pontjára **költségosztó hőmennyiségmérő** eszközöket szerelünk fel.

Az e-közmű rendszerről 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 távvezetékeinkről.

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. A Veolia csoport előrelátásának köszönhetően zökkenőmentesen és gyorsan tudott alkalmazkodni a jogszabályi változásokhoz.

Információk csoportos beszédési megbízáshoz

Felhívjuk 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 található meg.

Megújultak az üzletszabályzataink, megújítjuk a közszolgáltatói 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 közszolgáltatási szerződéseinket újrakötjük, hogy azok kövessék a változásokat.

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.



Ügyfélszolgálat

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

Szerda: 07:00 – 15:00

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

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2017 második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- július 17. és július 31.
- augusztus 14. és augusztus 28.
- szeptember 11. és szeptember 25.
- október 9.
- november 6. és november 20.
- december 4. és december 18.

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

Üdvözlettel:

Veolia Energia Magyarország Zrt.

Az ügyfélfogadás helye:

1156 Budapest,
Szentmihályi út 131. szám
alatti kazánház épülete

Az ügyfélfogadás ideje:
15.00 – 17.00 óra között.

Telefon: **(34) 487 688**

E-mail:
ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

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