

## 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 elérhetők az e-közmű rendszerében. Már ekkor felismertük a kötelezettségben rejlő lehetőséget, ezért az adatszolgáltatás kialakításakor a jogszabályban előírtól 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. 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 üzletszabályzataink, 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 közszolgáltatási szerződéseinket újrakössük, hogy azok 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.

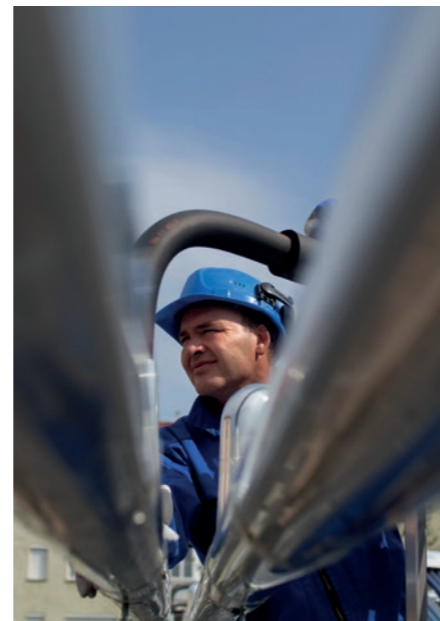
Megújult a webes ügyfélszolgálatunk is, így ügyfeleink új regisztrációt követően szélesebb körben vehetik igénybe ezt a szolgáltatást. Az új felületen a mérőállás rögzítésén kívül részletes folyószámla egyenleg-lekérdezést is indíthatnak. Ezt a felületet tudják használni elektronikus számla igénylésére 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 ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

Kedd: 07:00 – 15:00 és csütörtök: 07:00 – 19:00



Annak érdekében, hogy hívásuk a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy megadják fogyasztási helyük irányítószámát a 2-es menüpont kiválasztása után.

Üdvözzel!

Veolia Energia Magyarország Zrt.

Ügyfélszolgálati iroda:  
2700 Cegléd, Reggel u. 2.

Telefon- és faxszám:  
(53) 500 098

E-mail:  
[ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Ügyfélszolgálati idő  
telefonon és személyesen:

kedden 7.00 – 15.00  
csütörtökön 7.00 – 19.00  
illetve előzetes egyeztetés  
alapján egyéni időpontokban is.

Éjjel-nappal hívható ingyenes  
műszaki hibabejelentő:  
(80) 201 198

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

# Távfütési hírlevél

2017. július

## A hőfogyasztás éves elszámolásáról

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti elszámolással történik a távhőszolgáltatás. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni. A szolgáltatás számlázása történhet együttesen, ekkor a szolgáltató az ellátó hőközponthoz tartozó épület(ek) egészére egy számlát állít ki, de ez esetben a lakók egymás tartozásaiért felelőssé válnak, továbbá történhet épületrészenként, illetve lakásonként is.

Mivel a felhasználói közösségek az épületrészenkénti számlázást választották, a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani, azaz el kell számolni. A korszerűsített épületekben a felosztás módjáról alapvetően a jogszabályi keretek között a tulajdonosok maguk döntenek, míg a hagyományos házaknál a fűtött légtér fogat arányában kell elszámolni. Az elszámolás – a már megszokott gyakorlat szerint – idén is július hónapban történik. Az elszámolási időszak végén leolvassuk a hőmennyiségmérőket, kiszámítjuk – majd a felhasználói közösség tagjai között felosztjuk – a tényleges fogyasztást.



Az évközben részfizetésként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást vagy többletfizetési kötelezettséget. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén pedig a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.

## Nyílt nap a fűtőműben

A távhőszolgáltatás nyílt napja országos rendezvénysorozat keretében április 12-én a közös képviselőket láttuk vendégül.

Az eszmecsere folyamán áttekintettük a már korszerűsített fűtésű épületek elért eredményeit, és a további lehetőségeket. Ehhez a témához kapcsolódva a társasházak egyik lehetséges partnereként az ISTA Kft. és az

OVENTROP Kft. szakemberei tartottak előadást, és bemutatták a lakásoknál használatos korszerű épületgépészeti megoldásaikat.

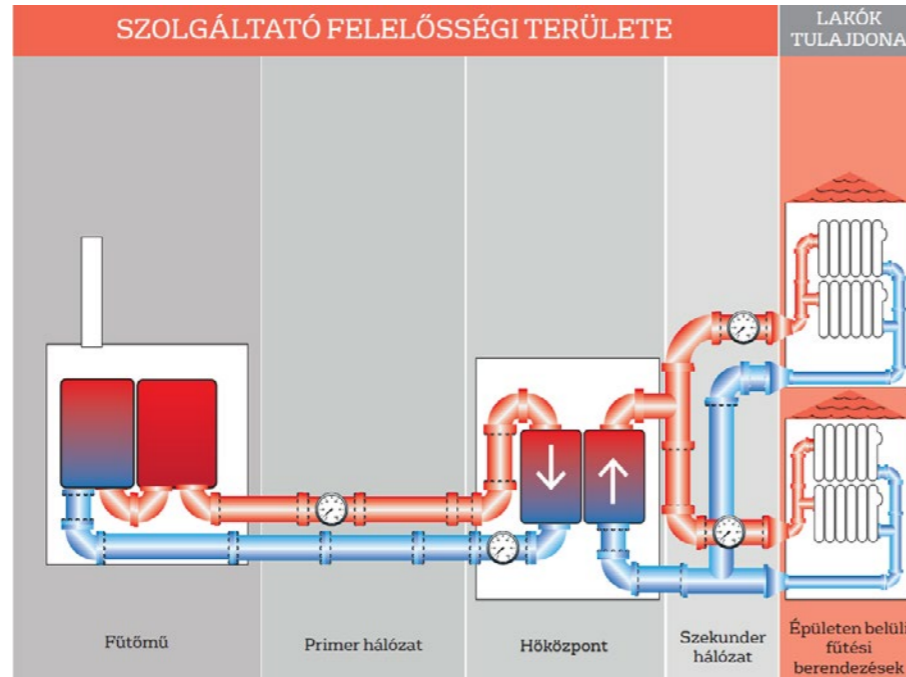
## Nyári teendők a fűtési rendszereken

A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt köteles gondoskodni a tulajdonában lévő berendezésekről, 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 stb. Egyszerűen a rendszer elemeit karbantartjuk, az elhasználódott berendezéseket pedig újra cseréljük.



Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetéseket, 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. Fontos tudni, hogy **az épületek fűtési rendszere együttműködő egységes rendszer**. Amikor az átalakítások során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a fűtési hálózat hidraulikai egyensúlya felborul és az épületben helyenként elégtelen fűtések alakulhatnak 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 átalakítani, leszerelni, vagy újat létesíteni. Radiátorcseré előtt kérjük, keressék fel ügyfélszolgálatunkat a meglévő radiátorok adataival (mérték – magasság, mélység –, típus, bekötési magasság, tagok száma).

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben ne feledkezzenek meg arról, hogy **a termosztatikus radiátor-**



**szelepeket a nyári időszakban teljesen nyitott állásba fordítsák.** Ezzel a mozdulattal **növelhető a szelep élettartama**, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor azok a szeleptülésre letapadhatnak. A letapadt szelepek karbantartáskor akadályozzák a rendszer üritését, a fűtés őszi indításakor pedig hidegek maradnak a radiátorok.

## A díjak változása 2012 – 2017

### A távhőszolgáltatás alapdíjainak változása\*

év. hó.	Fűtés Ft/lm <sup>3</sup> /év + Áfa		Melegvíz Ft/lm <sup>3</sup> /év + Áfa		Gázalapidíj Ft/lm <sup>3</sup> /év + Áfa	
	díj	változás %	díj	változás %	díj	változás %
2012. 04.	303,5		135,3		163,7	
2013. 01.	273,2	-10,0	121,8	-10,0	147,3	-10,0
2013. 11.	242,9	-11,1	108,3	-11,1	130,9	-11,1
2014. 10.	234,9	-3,3	104,7	-3,3	126,6	-3,3

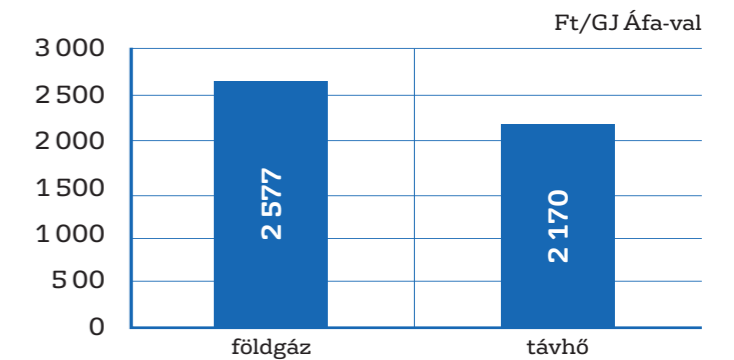
\*A díjak 2014 novemberétől nem módosultak

### A távhőszolgáltatás lakossági hődíjainak változása\*

év. hó.	Hődíj Ft/GJ	
	díj	változás %
2012. 01.	2672	
2013. 01.	2405	-10,0
2013. 11.	2138	-11,1
2014. 10.	2067	-3,3

\*A díjak 2014 novemberétől nem módosultak

### Lakossági gázdíj – távhő hődíj



Előzetes számításaink szerint egy átlagos lakás hőszolgáltatási díja az alábbiak szerint alakul:

**Az átlagos lakás:**  
 ■ 50m<sup>2</sup>; 137 lm<sup>3</sup>,  
 ■ 30 GJ/év fűtési hőfelhasználás,  
 ■ 3 m<sup>3</sup>/hó használati-melegvíz fogyasztás.



### Átlagos hőfelhasználású lakás havi fizetési ütemezése:

