



# Távfűtési hírlevél

2017. július

## 2016/2017. évi fűtés elszámolás

A korábbi évekhez hasonlóan a költségosztós épületrészek fűtés elszámolása várhatóan idén is július-augusztus hónapokban történik meg, a társasházzal szerződést kötött **költségosztó cégek által megküldött adatok alapján**. A költségosztással kapcsolatos észrevételeiket, panaszukat a közös képviselő felé tudják jelezni. Ő tud a fent említett vállalkozásokkal érdemben egyeztetni.

## Nyári teendők a fűtési rendszereken

Május 15. és szeptember 15. között, a nyári karbantartási időszakban a hatásfoknövelés érdekében vegyszeres tisztítást végzünk kazánjainkon és a fogyasztási hőközpontokban üzemelő hőcserélőkön.

Sokan tervezik a lakásuk felújítását és eközben lecserélik radiátorukat is. Fontos tudni, hogy ha 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 átalakítani, leszerelni vagy újat létesíteni**. Radiátorcsere esetén kérjük, keressék

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, nem „tapadnak le”, valamint nem akadályozzák a rendszer (strangok) üritését és feltöltését.

## A kintlévőségekről

Ezúton is kérjük fogyasztóinkat, hogy **fizetési nehézségek esetén mielőbb keressék fel ügyfélszolgálatunkat**, ahol számlaegyeztetést kérhetnek, és a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthetnek. Amennyiben adósságrendezési

kezdemenyezésünkre, vagyis a fizetési felszólításunkra nem reagálnak, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik, és a jogi eljárás során felmerült összes járulékos költség is a díjfizetőt terheli a tőketartozáson és a késedelmi kamaton túl.

## 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 elérhetők 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 folyamatainak egységesítése és szabályozhatóvá tétele volt. A Veolia csoport előrelátásának köszönhetően zökkenőmentesen és gyorsan tudott alkalmazkodni a jogszabályi változásokhoz.

## Fogyasztó- vagy tulajdonosváltás bejelentése

Felhívjuk Tisztelt Fogyasztóink figyelmét arra, hogy a törvényi előírásoknak megfelelően a **felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást** a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. A vonatkozó nyomtatványt és annak útmutatóját elhelyeztük weboldalunkon, ezzel is segítséget nyújtva ügyintézésükhöz.

## 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 megbízással. A banknál mega-

dandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, melyet a számla harmadik oldalán található 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 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 ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

**Kedd: 08:00 – 15:00 és csütörtök: 07:00 – 19:00**

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy **megadja fogyasztási helyének irányítószámát** (9500) a 2-es menüpont kiválasztása után.

Üdvözlettel:  
Cellenergo Kft.

**Számlázási és behajtási osztály:**

Veolia Energia  
Magyarország Zrt.  
7630 Pécs, Edison u.1.

**Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:**

9500 Celldömölk,  
Koptik Odó u 8. (emelet)

**Nyitvatartás:**

kedd: 8.00 – 15.00  
csütörtök: 7.00 – 19.00

**Telefon:** (95) 420 186

**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>

