

Távfűtési hírlevél

2017. július

Távhővezetékek, illetve elzárószerelvények cseréje Dombóváron 2017

A Veolia Energia Magyarország Zrt., mint a város távhőtermelője és távhőszolgáltatója 2017-ben fejezi be a **távhővezetési rendszer teljes cseréjét** korszerű előreszigetelt távhővezetékekre. Tervezzük továbbá több, mint 50 távhőaknában 200-nál is több távhőszelvény cseréjét. **A kivitelezési munkák** terveink szerint **június-augusztus hónapokban készülnek el**. Társaságunk összesen 485 fm nyomvonalhosszban cseréli a távhővezetési szakaszokat a Pannónia u., Ady u., Dombó Pál u., Teleki-Zrínyi sarok helyszíneken. A kivitelezési munkák során több esetben városrészt, illetve teljes várost érintő **szolgáltatás kieséssel** kell számolni, melyről írásban fogjuk értesíteni fogyasztóinkat.

Ezúton kérjük az Önök megértését és türelmét a kivitelezési munkák ideje alatt okozott kellemetlenségekért, azonban az elvégzendő munkák jellegéből adódóan sajnos a szolgáltatás kiesés nélküli munkavégzés nem lehetséges.

Nyári tennivalók, karbantartási feladatok a fűtési rendszereken

Sokan a nyári felújításokkal összekötve 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

tönkretehetik, 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) ürítését és feltöltését.

Tervezett karbantartási-felújítási munkák Dombóvár távhőnél 2017 nyarán

Idén nyáron is előre fel kell készülnünk a fűtési időnyre, ezért szeptember 15-ig elvégezzük a szükséges kazánházi és hőközponti **karbantartási munkákat**, továbbá 22 db hőközponti elszámolási hőmennyiségmérő hitelesítését tervezzük. Kiemelten foglalkozunk a hőközponti



használati melegvízes tárolók mosatásával, illetve a fűtési és hmv. hőcserélők savazásával, karbantartásával, felújításával, valamint kicseréljük az elhasznált hőtermelői, ill. hőszolgáltatói berendezéseket.

2016/2017. évi fűtés elszámolás

A korábbi évekhez hasonlóan a költségosztós épületek fűtés elszámolása várhatóan idén is júliusban történik meg, a társasházzal szerződést kötött költségosztó cégek – **Techem Kft., Brunata Kft.** – által megküldött adatok alapján. A költségosztással kapcsolatos észrevételeiket, **panaszukat a közös képviselő felé tudják jelezni**. Ő tud a fent említett vállalkozásokkal érdemben egyeztetni.

Használati melegvíz elszámolás

A használati melegvíz elszámolás egy évben két alkalommal – június és december – hónapokban történik. A visszaküldött mérőleolvasó lapok alapján rögzítjük a rendszerünkbe az óraállást és készítjük el az elszámolást. Amennyiben módosíthatni szeretnék az előlegüket, kérjük, vegyék fel a kapcsolatot ügyfélszolgálati irodánkkal!

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 kezdeményezésünkre, 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 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 volt. A Veolia csoport előrelátásá-



nak 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 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 **közszolgáltatási szerződéseinket újrakösszük**, 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 ügyfeink 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:

Hétfő: 08:00 – 15:00
Csütörtök: 08:00 – 16:00

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzon, nagyon fontos, hogy **megadja fogyasztási helyének irányítószámát** (7200) a 2-es menüpont kiválasztása után.

Üdvözlettel:

Veolia Energia Magyarország Zrt.

Ügyfélszolgálati iroda:

7200 Dombóvár,
Pannónia út 7.

Telefon- és faxszám:
(74) 466 443

E-mail:
ugyfelszolgalat@veolia.com

Ügyfélszolgálati idő:

Telefonon, vagy személyesen
hétfő: 08.00 – 15.00
csütörtök: 08.00 – 16.00

Éjjel-nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

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