

Promtávhő

Távfűtési hírlevél

2017. július

A  **VEOLIA** csoport tagja

Nyári karbantartási munkálatok

A **Promtávhő Kft.** folyamatosan fejleszti hálózatát és berendezéseit, hogy a szolgáltatás minőségét javítsa, és stabilitását biztosítsa. Az elmúlt években nagy hangsúlyt fektettünk a szolgáltatói hőközpontok karbantartására, az energiahatékonyság növelésére. **Folyamatosan cseréljük a felhasználói hőközpontokban működő szivattyúkat, és megkezdődött az előregedett használati melegvíz tartályok cseréje is.** A 2017. évi karbantartási időszakban a dorogi Hősök tere hőközpont felújítását tervezzük.

A nyári karbantartási munkálatok során júniustól, mind a használati melegvíz, mind a fűtési hőcserélők savazását, tisztítását végezzük, melyek pontos dátumáról és a használati melegvíz szolgáltatás kiesés időtartamáról a társasházi faliújságon tájékoztatjuk az érintett felhasználókat.

Felhívjuk a figyelmüket, hogy a felhasználók feladata a rendszerükön történő szükséges karbantartások elvégzése:



A fűtési időszakon kívüli rendszerűritések következtében a szekunder rendszer belevégősödik. Ahol ez a probléma előfordul, ott **javasolt a légtelenítő szelepek beszerelése.**

A nyári időszakban **a termosztátos radiátor szelepeket teljes nyitott állapotban kell hagyni a szelep beragadásának elkerülése érdekében.**

A radiátor cserékről általában

Radiátorcserére, illetve más fűtési rendszert érintő munkálatokra május 15. és szeptember 15. között van lehetőség. Radiátorcsere esetén – a pontos teljesítmény meghatározása érdekében – először fel kell keresni ügyfélszolgálatunkat (személyesen, e-mail vagy levél formájában), a jelenleg felszerelt radiátor adatainak megadásával.

Amennyiben az adott épületben a radiátorokra költségosztók vannak felszerelve, úgy **a radiátorcserét jelezni kell a szerződött költségosztó cég felé.** Mivel a költségosztó cégekkel – **Brunata Kft., Techem Kft. Micron Tech Kft.** stb. – a társasháznak van szerződése, ez a közös képviselő feladata.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a fűtési rendszer őrítése évente egy alkalommal díjmentes abban az esetben, ha a közös képviselő írásban kéri a szolgáltatótól.

A szerelési munkálatok végeztével az esetleges elzárások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az esetben van lehetőség, ha az összes lakásban – melyben átalakítás történt – tartózkodik valaki.

2016/2017. évi fűtés elszámolás

A fűtési idény végével megkezdődik a költségosztóval felszerelt lakások éves fűtés elszámolása.

Költségosztók alapján történő elszámolás

A költségosztók segítségével a leolvasott értékek arányában kiszámítható, hogy a lakóközösség által a fűtési idényben összesen elfogyasztott hőből mennyi hőenergia jut az egyes helyiségekre és lakásokra.

Költségosztók alapján történő elszámolás esetén – **a távhőszolgáltatási törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján** – az elszámolási időszakban igénybe vett **fűtési hőmennyiség legalább 30 %-át** az épületek **fűtött légtérfogata** arányában kell felosztani.

Az éves elszámoláshoz **a költségosztást végző cég leolvassa** a radiátorokra szerelt **költségosztókat** a fűtési idény végével. A költségosztást végző cégek részére a **Promtávhő Kft. szolgáltatja** a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó **mennyiségi adatokat**, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat **visszaküldi** társaságunknak. **A Promtávhő Kft. a közös képviselő által jóváhagyott elszámolás alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat.** Az elszámoló számla az elszámolási időszakban **számlázott előlegek** (hődíj részszámla) és a **tényleges hőfelhasználás különbözetét tartalmazza.**

Kérjük, hogy észrevételeikkel, az elszámolást módosító javaslataikkal közvetlenül a lakóközösség képviselőjét szíveskedjenek megkeresni.

Fogyasztó-/tulajdonos-változás bejelentése

Felhívjuk Tisztelt Fogyasztóink figyelmét arra, hogy a törvényi előírások alapján a **felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles bejelenteni** a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül.

A szolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól – ha a bejelentés az előírt határidőn (15 nap) túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a szolgáltatótól.

Távhőnap

A Veolia csoport az idei évben is több településen szervezett programokat fogyasztóinak április 12-én a **Távhőszolgáltatás Napja** alkalmából. **Cegléd, Dombóvár, Érd és Tata** mellett **Dorogon** is megnyitottuk kapuinkat a diákok, és a közös képviselők előtt. Az érdeklődők betekintést nyerhettek szakembereink által a távhőszolgáltató feladatkörébe és abba, hogy miképp jut el a hőtermelőtől a felhasználási pontig a hőenergia.



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 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 megbízással. 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 kövessék a változásokat.

Új online szolgáltatásaink

Megújult az internetes felületünk a <https://tavho.veolia.hu> oldal. Célunk a korszerűsítéssel az volt, hogy 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 **egyenleglekérdezést** 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 – 14:00 Csütörtök: 07:00 – 19:00

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

Üdvözlettel: Promtávho Kft.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2510 Dorog, Esztergomi út 17.

Nyitvatartása:

Kedd: 07:00 – 14:00

Csütörtök: 07:00 – 19:00

Telefonszám: (33) 440 681

E-mail:

ugyfelszolgalat@veolia.com

Számlázási és behajtási osztály:

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

Éjjel-nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:

<https://tavho.veolia.hu>