

Érdhő

Távfűtési hírlevél

2017. július

A  **VEOLIA** csoport tagja

Távhőszolgáltatás Napja

A Veolia csoport az idei évben is több településen szervezett programokat fogyasztóinak április 12-én a **Távhőszolgáltatás Napja** alkalmából. Cegléd, Dombóvár, Dorog és Tata mellett Érden is megnyitottuk kapuinkat a diákok előtt. Az **Érdhő Kft.** idén is szervezett üzemlátogatást a **Bolyai János Általános Iskola** tanulóinak. A gyerekek a fűtőművet végigjárva ismerhették meg a távhőszolgáltatás folyamatát, és követhették nyomon a víz útját a természettől a fürdőszoba csapjáig, majd ezután **megtekintették iskolájuk hőközpontját is.**

Nyári karbantartási munkálatok

Az **Érdhő Kft.** folyamatosan fejleszti hálózatát és berendezéseit, hogy javítsa a szolgáltatás minőségét és biztosítsa annak stabilitását. Az elmúlt években nagy hangsúlyt fektettünk a felhasználói hőközpontok felújítására. Ennek eredményeként két év alatt kicseréltük a felhasználói hőközpontokban működő használati melegvíz hőcserélőket, és **megkezdődött az előregedett használati melegvíz tartályok cseréje is,** amelyet az idei évben is folytattunk.

A hálózat egészét érintő fejlesztések is folyamatosan napirenden vannak. 2016 őszén **megtörtént a kazánköri**

szivattyú cseréje, az idei karbantartási időszakban pedig a szokásos ellenőrzéseken és karbantartási feladatokon túl a **fűtőművi tolózárok** cseréjét, és egy hőmennyiségmérő beépítését is tervezzük.

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 rendszerben.** Már ekkor felismertük a köte-

lezettségben rejlő lehetőséget, ezért az adatszolgáltatás kialakításakor a jogszabályban előírtnál **részletesebb adatbázist** készítettünk távvezetékinkről.

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 számláikat, a csoportos beszédést a



bankjunktól 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 korábbi, több évvel ezelőtti **közszolgáltatási szerződéseinket újra-kötjük**, hogy 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 köve-



tően 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 – 20:00 és szerda: 08:00 – 16:00

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, **nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát (2030) a 2-es menüpont kiválasztása után.**

A nyári ügyfélfogadási rend eltér a megszokottól, az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

- Július 17.: Zárva
- Július 19.: Zárva
- Július 24.: Zárva
- Augusztus 21.: Zárva
- Augusztus 23.: Zárva

Üdvözlettel:
Érdhő Kft.

Számlázási és behajtási osztály:

Veolia Energia
Magyarország Zrt.

7630 Pécs, Edison u.1.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2030 Érd, Emília u. 6.

Nyitvatartás:

hétfő: 8.00 – 20.00
szerda: 8.00 – 16.00

Telefon: (23) 523 023

Fax: (23) 806 098

E-mail:

ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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

