

# Distherm

# Távfűtési hírlevél

2017. július

## Nyári karbantartási munkálatok

A Distherm Kft. folyamatosan fejleszti hálózatát és berendezéseit, hogy a szolgáltatás minőségét javítsa, és stabilitását biztosítsa. Az elmúlt években nagy hangsúlyt fektettünk a felhasználói hőközpontok karbantartására, az energiahatékonyság növelésére. **Cseréljük a felhasználói hőközpontokban működő szivattyúkat, és megkezdődött az előregedett használati melegvíz tartályok cseréje is**, amelyet az idei évben is folytatunk.

A nyári karbantartási munkálatok során mind a használati melegvíz, mind a fűtési hőcserélők savazását elvégezzük, melynek pontos dátumáról és a használati melegvíz szolgáltatás kiesés időtartamáról a társasházi faliújságon tájékoztatni fogjuk a fogyasztóinkat. **A fogyasztók feladata a felhasználói (szekunder) oldalon szükséges karbantartások elvégzése:**

■ A fűtési időszakon kívüli rendszerűritések következtében a szekunder rendszer belevégősödik. Ahol problémát szoktak



észlelni a fűtési időszakban, ott **javasolt a légtelenítő szelepek beszereltetése.**

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

## A radiátor cserékről általában

Radiátor cserére, illetve más fűtési rendszert érintő munkálatokra május 15-e és szeptember 15-e között van lehetőség. Radiátor csere esetén – a pontos teljesítmény meghatározása érdekében – először fel kell keresni ügyfélszolgálatunkat, a jelenleg felszerelt radiátor adatainak megadásával:

- méretei (szélesség, magasság, mélység)
- típusa
- bekötési magassága
- tagjainak száma

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

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

Az esetleges eláztatások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az

esetben van lehetőség, ha az összes lakásban – melyben átalakítás történt – tartózkodik valaki. Felhívjuk figyelmüket, hogy a korrodálódás megelőzése érdekében **maximum 1 hétig állhat üresen a rendszer.**

## 2016/2017. évi fűtés elszámolás

A korábbi évekhez hasonlóan a költségosztós épületek fűtés elszámolása várhatóan idén is augusztusban történik meg, a társasházzal szerződést kötött költségosztó cég – **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

Egy évben három alkalommal – áprilisban, augusztusban és decemberben – kiküldjük a közös képviselőknek a mérőleolvasó lapot, azzal a kéréssel, hogy szolgáltatassanak adatot a fogyasztók hónap utolsó napján aktuális használati melegvíz-mérő óraállásáról. A visszaküldött mérőleolvasó lapok alapján történik meg az óraállások rögzítése, és a leadott állás időpontját követő számlában készül el az elszámolás. Az áprilisban leadott állások elszámolása májusban, az augusztusi szeptemberben, és a decemberi következő év januárjában történik.

**Veolia**

Hírlevél – Nyergesújfalu

## A rögzített adatok alapján a következő módon készül el az elszámoló számla:

■ A legutolsó rögzített és a legutoljára leadott **óraállás különbsége** lesz a ténylegesen elfogyasztott mennyiség.

■ A ténylegesen elfogyasztott mennyiségből **levonásra kerül** az előlegként kiszámlázott használati melegvíz mennyiség és a kettő különbsége lesz a fizetendő összeg.

■ Ha nem történt előleg számlázás, elszámolásakor **egy összegben** válik aktuálissá az elfogyasztott mennyiség kiszámlázása.

■ A **két leolvasás közötti időszakban a lakossági felhasználók, díjfizetők havi díjrészletet fizetnek**, amelynek alapja az előző elszámolásakor mért ténylegesen felhasznált melegvíz mennyiség 1/4 része. A díjrészlet megállapítása automatikusan történik.

Kérjük Önöket, hogy a számla 3. oldalán található számlarészletezőt nézzék át, és amennyiben módosítani szeretnék előlegüket, vegyék fel a kapcsolatot ügyfélszolgálati irodánkkal!

## 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 közműegyvezetékek folyamatának egységesítése és szabályozhatóvá tétele volt. A Veolia csoport előrelátásának köszön-

hetően 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 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 korábbi, több évvel ezelőtti közszolgáltatási **szerződéseinket újraköszük**, 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 – 16:00 Szerda: 07:00 – 19:00**

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

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

■ **Július 24.: Zárva** ■ **Július 26.: Zárva**  
■ **Augusztus 14.: Zárva** ■ **Augusztus 16.: Zárva**

Üdvözlettel: *Distherm Kft.*

### Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2536 Nyergesújfalu,  
Bartók Béla utca 2.

#### Nyitvatartása:

hétfő: 8.00 – 16.00  
szerda: 7.00 – 19.00

**Telefonszámunk: (33) 355 544**

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

### Számlázási és behajtási osztály:

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

### Weboldalunk:

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

Éjjel-nappal hívható ingyenes  
műszaki hibabejelentő:

**(80) 201 198**

**Veolia**

Hírlevél – Nyergesújfalu