

Tata Energia

Távfűtési hírlevél

2017. július

A  VEOLIA csoport tagja

Beruházások és felújítások

A régi, korrodált, rossz hőtechnikai tulajdonságú távvezetékek közül idén a Május 1. út 28 – 30. szám alatti társasház vezetékait **cseréltük korszerű, előszigetelt csövekre**. Ezzel csökkent a távvezeték hővesztesége és javult a rendszer hatásfoka.

Az Ady Endre út 1. és 16. szám alatti társasházaknál új hőközponti blokk kerül beépítésre ugyancsak az idei évben.

Használati melegvíz elszámolása

A használati melegvíz elszámolás évente egy alkalommal, június hónapban történik. A visszaküldött mérőleolvasó lapok alapján rögzítjük a rendszerünkbe az óraállást és készítjük el az elszámolást. Amennyiben módosítani szeretnék az előlegüket, kérjük, vegyék fel a kapcsolatot ügyfélszolgálati irodánkkal!

A szolgáltatott használati melegvíz mennyiségének megállapítása a **beépített hiteles melegvízmérő órával történik.** A hitelesítést a mérésügyi törvény szerint jelenleg 8 évente kell végrehajtani. **A mérőeszközök a fogyasztó tulajdonát képezik, így azok cseréje és hitelesítése a fogyasztó feladata.**

A hiteles állapot lejártát megelőzően társaságunk értesítést küld az óra tulajdonosának és **javaslatot tesz a hitelesítés elvégzésére.**

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 tőketartozás 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 távvezetéseinkről.



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 figyelmüket, hogy amennyiben **csoportos beszédési megbízással** kívánják rendezni a 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 üzletsza-**

bályzatunkat, 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 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 rögzítésén 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: 07:00 – 19:00 és csütörtök: 07:00 – 15:00

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy **megadja fogyasztási helyének irányítószámát** (2890) a 2-es menüpont kiválasztása után.

Üdvözlettel:
Tata Energia Kft.



Ügyfélszolgálati iroda:
2890 Tata, Új út 15.

Telefonszám: (34) 880 507

E-mail:
ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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