

Távfűtési hírlevél

2017. július

2016/2017. évi fűtés elszámolás

A korábbi évekhez hasonlóan a költségosztós épületek fűtés elszámolása várhatóan idén is július-augusztus hónapokban történik meg, a társasházzal szerződést kötött költségosztó cég által megküldött adatok alapján. **A költségosztással kapcsolatos észrevételeiket, panaszukat a közös képviselő felé tudják jelezni**, mert ő tud a fent említett vállalkozásokkal érdemben egyeztetni.

Nyári teendők a fűtési rendszereken

A május 15. és szeptember 15. közötti nyári karbantartási időszakban a határfoknövelés érdekében **vegyszeres tisztítást végzünk** kazánjainkon és a fogyasztási hőközpontokban üzemelő hőcserélőkön. Sokan tervezik a lakásuk felújítását és eközben lecse-

relírik radiátorukat is. Az ilyen egyéni, egyeztetés nélküli cseréket távhőszolgáltatóként nem támogatjuk. Amikor az átalakítás 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 tönkre tehetik, **ezért is rendelkezik jogszabály arról, hogy csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet** felhasználói berendezést átalakítani, leszerelni, vagy újat létesíteni. **Radiátorcsere előtt kérjük, keresse fel ügyfélszolgálatunkat** a jelenleg felszerelt radiátorok adatainak birtokában (méretek – magasság, mélység –, típus, bekötési magasság, tagok száma).

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban **kérjük, állítsák teljesen nyitott állásba**, ezzel növelhető a szelepek élettartama, illetve nem „tapadnak le”.

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 előírtól 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. A Veolia csoport előrelátásának köszönhetően zökkenőmentesen és gyorsan tudott alkalmazkodni a jogszabályi változásokhoz.

Fogyasztó-/tulajdonos-változás bejelentése

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

Információk csoportos beszédési megbízáshoz

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.

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 rögzítésen kívül részletes folyószámla egyenlegkérdésként 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 **telefonos ügyfélszolgálatunk az alábbi időpontokban érhető el:**

Kedd: 08:00 – 15:00 és csütörtök: 07:00 – 19:00

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzon, nagyon fontos, hogy **megadja fogyasztási helyének irányítószámát** (8420) a 2-es menüpont kiválasztása után.

Személyes ügyfélfogadás csütörtökön 07.00-19.00-ig Zircen, a Fáy u. 2/b. alagsori Zirci Városüzemeltetési Nonprofit Kft. helyiségében van, valamint előzetes egyeztetést követően a **Cellenergo Kft.** ügyfélszolgálatán (9500 Celldömölk, Koptik Odó u 8.), ügyfélszolgálati időben - kedden 08.00-15.00-ig, csütörtökön 07.00-19.00-ig.

Üdvözlettel:

Veolia Energia Magyarország Zrt.

Ügyfélszolgálati idő:
Zirc, Fáy u 4.
(közös képviselő irodája)
csütörtök: 07.00-19.00

Telefonos ügyfélszolgálat:

kedd: 08.00-15.00
csütörtök: 07.00-19.00

Telefonszám: (95) 420 186

E-mail:

ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:

<https://tavho.veolia.hu>