

NYÁRI BERUHÁZÁSI ÉS KARBANTARTÁSI MUNKÁLATOK

A távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit karbantartjuk, elhasználódott elemeit pedig újra cseréljük.

A Promtávhő Kft. folyamatosan fejleszti hálózatát és berendezéseit a szolgáltatás stabilitása és az energiahatékonyság növelésének érdekében.

A szolgáltató és a Dorogi Önkormányzat tervezi az Iskola úti közintézmények (sportcsarnok, iskola, óvoda) hőközpontjának felújítását és a szekunder rendszerrel üzemelő felhasználók primer rendszerre való átkötését.

A nyári karbantartási munkálatok során júniustól, a használati melegvíz és a fűtési hőcserélők savazását, tisztítását végezzük, melynek pontos dátumáról és az ezzel együtt járó melegvíz szolgáltatás kiesés időtartamáról a társasházi faliújságon, valamint honlapunkon (<https://tavho.veolia.hu>) tájékoztatni fogjuk a felhasználókat.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NAPJA

Dorogi diákok meghívásával idén is megrendezésre került 2018. 04. 13-án a Távhőszolgáltatás napja. Az érdeklődők üzembejárással és egy kisfilmen keresztül nyerhettek betekintést a Dorogi Hőerőmű történetéről és a Promtávhő Kft. feladatköréről. Megmutattuk, hogy miképp jut el a hőtermelőtől a felhasználási pontig a hőenergia. A diákok általános kérdésekre, a felnőttek szakmai kérdésekre kaptak magyarázatot műszaki szakembereinktől.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A lakóépületekben mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek az átadási ponton beépített mérőn mért fogyasztást kell megfizetni.

A szolgáltatás számlázása épületrészenként, illetve lakásonként történik. Az elszámolás a felhasználói közösség döntése értelmében költségosztással vagy légtérfogat arányosan történik. Fontos tudni, hogy abban az esetben is, ha a közösség költségosztós elszámolást választ, a 157/2005. (VIII. 15.) kormányrendelet értelmében az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek legalább 30%-át, de legfeljebb 50%-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában kell felosztani. Az elszámolási időszak végén a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztós cég leolvassa a költségosztókat, majd kiszámítja és a felhasználói közösség tagjai között felosztja a hiteles hőmennyiségmérőn mért tényleges fogyasztást.

Az évközben – hődíj részszámla elnevezéssel – részfizetésként számlázott hőmennyiség levonásra kerül a költségosztó szervezet által megadott, az egyes díjfizetőkre jutó felhasznált fűtési hőmennyiségből. Ennek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást vagy többletfizetési kötelezettséget. Az így keletkezett megtakarítást – nyilatkozattételt követően – a díjfizetők részére postázzuk, átutaljuk vagy a következő számlákban jóváírjuk. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk.

A fűtési költségmegosztó nem hőfogyasztásmérő, önmagában ennek alapján nem lehet hőmennyiséget mérni és elszámolni. A költségmegosztó egy olyan arányosztó eszköz, amely a lakóközösségeket ahhoz segíti hozzá, hogy a közös fűtési számlát az egyes lakások tényleges fogyasztásai arányában oszthassák fel.

Amennyiben nem ért egyet a felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy a közös képviselőten keresztül jelezze a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztó szervezet felé!



A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL

A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Távhő Ökocímke védjegyet, hogy a háztartási gépek már ismert energiacímkeihez hasonlóan közérthetően mutassa be a távhőrendszerek energiahatékonyságát és környezetre gyakorolt hatását. A minősítés tehát az adott távhőrendszer tömör jellemzése.

BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

Ügyfeink igényeit figyelembe véve célunk, hogy az ügyintézés minél gyorsabbá és egyszerűbbé tegyük. A kényelmesebb ügyintézés érdekében 2017 szeptemberétől ügyfélszolgálatunkon bankkártyával is kiegyenlítheti számláit.

A KINTLÉVŐSÉGEKRŐL

Javasoljuk, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést követően, a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthet. Amennyiben a fizetési felszólításunkra nem reagál, 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.

Jogi eljárás esetén a Számlázási és Behajtási Osztályunkat keresheti, az alábbi elérhetőségein:

Veolia Energia Magyarország Zrt. | Számlázási és Behajtási Osztály | 7630 Pécs, Edison u. 1. | Telefon: (72) 534 350 és (72) 534 250

A TÉLI REZSICSÖKKENTÉSRŐL

A kormány a 2018. 03. 12-én kihirdetett rendeletében téli rezsicsökkentésről döntött, melynek értelmében ügyfeink egy-egy alkalommal lakásonként 12 000 Ft kompenzációra jogosultak. A rezsicsökkentést társaságunk az áprilisi számláknál már érvényesítette. Ez azt jelenti, hogy a számla eredeti végösszegéből a 12 000 forintot a fogyasztó helyett az állam fizeti meg. Amennyiben a havi számlája ennél kevesebb volt, a fennmaradó összeget a díjfizető javára túlfizetesként jóváírtuk és a következő számlákban érvényesítettük.

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az Ön számára is elérhető ingyenes kényelmi szolgáltatásunk az online ügyfélszolgálat, melyet a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül, városának kiválasztását követően az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt érhet el.

Az online ügyfélszolgálaton az alábbi szolgáltatások vehetők igénybe:

- a használati melegvíz-fogyasztás online bejelentése,
- az egyéni fűtési folyószámla egyenlegének lekérdezése,
- elektronikus számla igénylése és letöltése (az **igénylést követően kiállításra** kerülő számla készül elektronikus számlaként),
- a számlák bankkártyával történő kifizetése (**American Express és Union Pay bankkártyák kivételével**),
- automatikus értesítések kérése e-mailben az új elektronikus számla feltöltéséről, fizetési határidő közeledtéről, lejáratáról,
- rövid, tömör üzenet küldése a szolgáltató munkatársainak.

Ha az online ügyfélszolgálati felület használatával kapcsolatban további kérdése merül fel, kérjük, keresse fel weboldalunkon a „Gyakran Ismételt Kérdések” menüpontot, vagy vegye fel a kapcsolatot a helyi ügyfélszolgálatunkkal!

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk tisztelt ügyfeink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és **telefonon** is csak az alábbi időpontokban érhető el:

Kedd: 07.00–14.00 és Csütörtök: 07.00–19.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 2510 Dorog, Esztergomi u. 17. | Telefonszám: (33) 440 681 | ugyfelszolgalat@veolia.com

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

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezen, nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát a menüpont választás után.

**Üdvözlettel:
Promtávhó Kft.**

