

SZIVATTYÚHÁZ REKONSTRUKCIÓ

Az elmúlt évben megtörtént a kazánházi szivattyúház rekonstrukciója. A fejlesztés keretében új, nagyobb teljesítményű berendezések kerültek beszerelésre biztosítva ezzel a folyamatos magas minőségű távhőszolgáltatást. Az idei évben további beruházásokat terveztünk, amelyek magukban foglalják a kazánházi vezetékek cseréjét, a kazánok elzáró szerelvényeinek cseréjét, valamint a használati melegvíz tartályok cseréjének befejezését. **A munkálatokat július 16. és 19. között elvégeztük.**

FÉLÉVES LEOLVASÁS

Amint azt fogyasztóink tudják, a használati melegvíz díjának elszámolása vagy diktálás alapján havonta történik, vagy előleg beállításával a féléves leolvasások alkalmával. A melegvíz mérők leolvasását minden évben június, illetve december utolsó hetében végzik munkatársaink. Kérjük tisztelt Ügyfeleinket, hogy amennyiben a lépcsőházban kifüggesztett tájékoztatón megadott időben nem tudják biztosítani a leolvasást, mindenképpen juttassák el évente kétszer (június 30-ig, illetve december 30-ig) melegvíz órájuk aktuális állását ügyfélszolgálatunkra, hogy az elszámolást el tudjuk végezni!

A mérőállásokat kényelmesen be tudja jelteni az interneten, ha regisztrál online ügyfélszolgálatunkon a <http://tavho.veolia.hu> weboldalon városuk kiválasztását követően az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt található linken keresztül.

Amennyiben egy fogyasztási helyről 12 hónapig nem kapunk leolvasási adatot, úgy a fogyasztást méretlennek tekintjük. A méretlen időszakra a kiszámlázott előleget számoljuk el tényleges fogyasztásként, és a 13. hónaptól havi fogyasztásként az önkormányzati rendeletben meghatározott átalány mennyisége kerül kiszámlázásra.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NAPJA

A Veolia csoport az idei évben is több településen szervezett programokat fogyasztóinak április 13-án a Távhőszolgáltatás Napja alkalmából. Cegléd, Dorog és Tata mellett Érden is megnyitottuk kapunkat a diákok számára. Az Érdhő Kft. ismét a Bolyai János Általános Iskola két osztályát fogadta. A gyerekek a rendezvény keretében üzemlátogatáson vettek részt a fűtőműben és megtekintették saját iskolájuk hőközpontját. A bemutató után játékos vetélkedő keretében adtak számot a távhőről szerzett tudásukról és ügyességükről. A legügyesebbek értékes ajándékokkal távozhattak.

BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

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

ÉVES ELSZÁMOLÁS

Az éves fűtési hődíjelszámolás az eddigieknek megfelelően február hónapban történik. Felhívjuk azonban tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy tulajdonosváltás esetén a korábbiaktól eltérően nem bontjuk meg az elszámolást időarányosan a korábbi és új díjfizető között, hanem üzletszabályzatunk 7.3.1 pontja alapján:

„Az elszámoló számlát (amely az éves hőfogyasztás függvényében egyaránt tartalmazhat díjvisszatérítést vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a tulajdonosnak vagy díjfizetőnek küldi meg a szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban áll.”



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 ügyfeleink egyszeri 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 túlfizetésként jóváírtuk, és a következő számlákban érvényesítettük.

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az Ön számára is elérhető az online ügyfélszolgálatunk, 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 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 ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és **telefonon is** csak az alábbi időpontokban érhető el:

Hétfő: 8:00–20:00 és Szerda: 8:00–16:00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége: 2030 Érd, Emília u. 6. | Tel.: (23) 523 023 | ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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

- **Július 18. (szerda): Zárva**
- **Július 23. (hétfő): Zárva**
- **Augusztus 15. (szerda): Zárva**
- **Augusztus 20. (hétfő): Zárva**

Üdvözlettel:
Érdhő Kft.

