

Távfűtési hírlevél

2018. augusztus

TOVÁBBI 25 ÉVIG A VEOLIA ENERGIA MAGYARORSZÁG ZRT. BIZTOSÍTJA A TÁVHŐT A VÁROSBAN

Az elkövetkező 25 évben is a Veolia Energia Magyarország Zrt. látja el a távhőszolgáltatási feladatokat Celldömölkön a társaság és a város képviselői között 2018. 04. 27. napján aláírt megállapodás értelmében. Celldömölk Város Önkormányzata és a Veolia Energia Magyarország Zrt. között 2001 óta fennálló, a távhőszolgáltatás működtetésére vonatkozó korábbi megállapodás lejárt. A település önkormányzata tavaly írt ki koncessziós pályázatot a feladat további ellátására, amelyet a Veolia nyert el.

Az új szerződéses konstrukció a fogyasztók szempontjából nem jelent érzékelhető változást a szolgáltatás ellátásában. A távhő a lakossági felhasználók számára változatlanul hatósági áras, így az ügyfelek továbbra is a megszokott árak mellett vehetik igénybe a szolgáltatást. A távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodája pedig ezentúl is a megszokott nyitvatartással fogadja az ügyfeleket.

Az elkövetkező időszakra előirányzott fejlesztések részét képezi – egyebek mellett – egy füstgáz hőhasznosító beépítése és a meglévő kazánok felújítása az egyik fűtőműben. A másik egységben pedig új kondenzációs kazán beépítését tervezi a szolgáltató. További feladat lesz a még régi rendszerű távvezetési szakaszok előreszigetelt csövekre cserélése és az „okosmérés” kialakítása a hőátadási pontokon.

2017/2018. ÉVI FŰTÉSI ELSZÁMOLÁS

A korábbi évekhez hasonlóan a költségosztós épületrészek fűtés elszámolása várhatóan idén is július-augusztus hónapokban történik meg. A költségosztással kapcsolatos észrevételeikkel, panaszukkal a közös képviselő felé fordulhatnak.

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 elérhetőségen:

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 számlánál 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.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZERBEN



Ugyan most tombol a hőség, de a nyaralás tervezése mellett itt az ideje felkészülni a következő fűtési időszakra.

A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani.

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

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is.

Sokan tervezik a lakásuk felújítását és eközben lecserélik radiátorukat is. A jogszabály szerint felhasználói berendezést átalakítani, újat létesíteni, vagy megszüntetni csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet. Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer üritését is a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben ne feledkezzenek meg arról, hogy a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban teljesen nyitott állásba fordítsák. Ezzel a mozdulattal növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor azok a szelepülésre letapadhatnak.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

Kedd: 08.00–15.00

Csütörtök: 07:00–19.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 9500 Celldömölk, Koptik Odó u 8. (emelet)

Telefonszám: (95) 420 186

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

**Üdvözlettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.**

