

Távfűtési hírlevél

2018. augusztus

HŐKÖZPONTI MUNKÁLATOK A SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGÉNEK JAVÍTÁSA ÉRDEKÉBEN

2017 őszén megtörtént a hőközponti hőmennyiségmérők hitelesítési cseréje. Az új eszközök felszerelése kapcsán, az energiahatékonyság növelése érdekében a hőközponti csővezetékek is felülvizsgálatra kerültek. A vizsgálatok alapján egyes szakaszokon a csöveket kicseréltük, majd újra szigeteltük és lefestettük.

MEGSZÉPÜLT A KAZÁNHÁZ

Az elmúlt időszakban kiemelt figyelmet fordítottunk a kazánház épületének és környezetének rendezésére. A munkálatok során a kazánház megrepedt kopolit üvegeinek cseréjét, a kéményt elkerítő megrongálódott kerítés javítását, valamint az épület körül biztonságos betonszegély kialakítását végeztük el. A tereprendezés keretében az elburjánzott növényzet helyett fűvesítés történt.



ÉVES ELSZÁMOLÁS

Társaságunk a lakóépületekben hőközponti mérés szerint végez szolgáltatást, ami azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor. Ekkor leolvassuk a hőmennyiségmérőket, az adatokat továbbítjuk a költségosztó cég felé, ahol a felhasználói közösség tagjai között felosztják a tényleges fogyasztást. A költségosztótól visszakapott adatokat összehasonlítjuk az évközben előlegként számlázott hőmennyiséggel, így kialakul az elszámolás egyenlege, amely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget.

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

A TÉLI REZSI- CSÖKKENTÉS RŐL

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



AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLTRÓL



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 kiállítás-ra** 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 Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk csak az alábbi időpontokban érhető el:

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

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

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2018. második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- **Augusztus 15.**
- **Szeptember 19.**
- **Október 17.**
- **November 21.**
- **December 12.**

Az ügyfélfogadás helye a 6750 Algyő, Kastélykert u. 49. cím alatt található Szolgáltatóház, ideje 13.00–15.00 óra között.

Üdvözlettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

