

Távfűtési hírlevél

2018. augusztus

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. Az ezekben az épületekben lakó fogyasztók a május hónapban kiállított számlákban az április havi hőfogyasztást fizették meg.

A 2017-ben lezajlott beruházás keretében a régi épületek hőfogadóiba felszereltük a költségosztó hőmennyiségmérőket, így az épületek elszámolása minden hónapban az ezeken a mérőkön leolvasott mennyiség szerint történt.

A Szilas park 12–14–16–18. épületben minden hónapban a lakásokban felszerelt mérőkön a Gáti Kft. által leolvasott érték került kiszámlázásra.

A Szilas park 5–7. és Szilas park 21–23–25. épületek lakásaiban a radiátorokra költségosztók kerültek felszerelésre. Itt a fűtés elszámolását a fűtési időszak végén a felhasználói közösséggel szerződött költségosztó szervezet végzi az általa felszerelt mérők leolvasásával.

A Szilas park 21–23–25. épületben a költségosztók szerinti elszámolást az ISTA Kft. elkészítette, ez a júniusi számlában került kiszámlázásra.

A Szilas park 5–7. épület költségosztók szerinti elszámolását a TECHEM Kft. végzi, az általuk megadott adatok a július havi számlánkban kerül elszámolásra.



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 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 RENDSZEREKEN

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 megkezdja a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit karbantartjuk, elhasználdott elemeit pedig újra cseréljük.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetékeket, a szabályozó szerelvényeket. A hibás darabokat ki kell cserélni, mert a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére.

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 ürtését is a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.

Fontos tudni, hogy az épületek fűtési rendszere együttműködő egységes rendszer. Amikor az átalakítások 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 tönkreteszhetik.

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 szeleplésre letapadhatnak.



ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk az alábbi időpontokban érhető el:

Szerda: 07:00–15:00

Telefon: (34) 487 688 | Levelezési cím: 2890 Tata, Új út 15. | E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő: (80) 201 198 | Weboldalunk: <https://tavho.veolia.hu>

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

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

- **Július 2., július 16. és július 30.**
- **Augusztus 13. és augusztus 27.**
- **Szeptember 10. és szeptember 24.**
- **Október 8.**
- **November 5. és november 19.**
- **December 3. és december 17.**

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Az ügyfélfogadás helye továbbra is a **1156 Budapest, Szentmihályi út 131.** szám alatti kazánház épülete, 15.00–17.00 óra között.

Üdvözlettel:

Veolia Energia Magyarország Zrt.

