

Távfűtési hírlevél

2018. augusztus

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni. A szolgáltatás számlázása történhet együttesen, ekkor a szolgáltató az ellátó hőközponthoz tartozó épület(ek) egészére egy számlát állít ki, ez esetben a lakók egymás tartozásaiért felelőssé válnak, és történhet épületrészenként, illetve lakásonként is. Mivel a felhasználói közösségek az épületrészenkénti számlázást választották, ezért a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani, azaz el kell számolni. A korszerűsített épületekben a felosztás módjáról a jogszabályban meghatározott keretek figyelembe vétele mellett alapvetően a tulajdonosok maguk döntenek, míg a hagyományos fűtési hálózatú házaknál a fűtött légtérfogat arányában kell elszámolni. Az elszámolás – a már megszokott gyakorlat szerint – idén is július hónapban történik. Az elszámolási időszak végén leolvassuk a hőmennyiségmérőket, kiszámítjuk, majd a felhasználói közösség tagjai között felosztjuk a tényleges fogyasztást.

Az évközben részfizetésként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén pedig a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.

A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL

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

A primerenergia hatékonyságra kapott fokozottan energiatakarékos és a fajlagos CO₂ megtakarításra kapott jó eredményt a nagyarányú kapcsolt hő- és villamosenergia-termeléssel értük el. Ugyanis a Reggel utcai fűtőműben olyan 3 MW villamos teljesítményű gázmotoros kis-erőmű üzemel, mely a villamosenergia-termelés mellett szükségszerűen termelődő hőt a hagyományos erőművekkel szemben nem hűti el, hanem a távhőrendszerbe táplálja. Ez a kapcsolt hő- és villamosenergia-termelési technológia nemzetgazdasági szinten energia-megtakarítást és a széndioxid gáz kibocsátás csökkenését eredményezi.

Társaságunk a Távhő Ökocímke védjegyet három éven át használhatja ügyfélszolgálati irodájában kifüggesztve és minden kiadványán.



A Távhő Ökocímke minősítésében a ceglédi távhőrendszer

- a primerenergia hatékonyság terén „A+”
- a megújuló energiaforrásokkal termelt távhő terén „F”
- a fajlagos CO₂ kibocsátás terén „B” osztályú minősítést ért el.

A TÉLI REZSI- CSÖKKENTÉSRŐL

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. Akinek a havi számlája ennél kevesebb volt, akkor a fennmaradó összeget a díjfizető javára túlfizetésként jóváírtuk és a következő számlákban érvényesítettük.



A TELEPÜLÉSI TÁMOGATÁSRÓL



A távhőszolgáltatás díjának kiegyenlítéséhez továbbra is lehet szociális jellegű települési támogatást igényelni.

A támogatás megítélésének feltétele, hogy a család egy főre jutó havi jövedelme nem haladja meg a 37.050 Ft-ot, és a háztartás tagjai egyikének sincs vagyona. A támogatás egy hónapra jutó összege háztartásonként 4.000 Ft. Az összeget az önkormányzat közvetlenül a távhőszolgáltató részére utalja át, csökkentve ezzel a kérelmező által fizetendő terheket.

A kérelmet az önkormányzathoz kell benyújtani és eredményes elbírálás esetén a kérelem benyújtása hónapjának első napjától egy éves időtartamra folyósítják a támogatást. Igénybejelentő lapot az Önkormányzati Hivatal Szociális csoportjától lehet kérni.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

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, elhasználódott 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 átalkotni, 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 tönkreteszik.

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.



Távvezeték meghibásodás



Új távvezeték építése

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeket ügyfélszolgálati irodánkban intézhetik. A felhasználók/díjfizetők személyesen, telefonon, vagy írásban, illetve a honlapunkon (<https://tavho.veolia.hu>) keresztül kérhetnek felvilágosítást, vagy tanácsot, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését.

Az írásbeliséghez nem kötött esetekben nincs szükség a személyes megjelenésre. Az ügyintézés hatékonysága és az ügyfelek elégedettségéért érdekében az alábbiakban számba vesszük a leggyakrabban előforduló ügyeket és az ügyintézés módját.

Személyesen kell megjelenni	Telefonon, e-mailben intézhető
Felhasználó/díjfizető változása	Vízóra mérőállás bejelentése
Hátralék-egyeztetés számlák és bizonylatok alapján	Melegvíz előleg módosítása
Részletfizetési megállapodás megkötése	Fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás)
Fizetési meghagyás lezárása és rendezése	Postai csekk kérése
Végrehajtás alá vont tartozások rendezése	Számlamagyarázat kérése
Szerelési munkák megrendelése	Számlaegyenleg igazolása

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy 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 a szolgáltató munkatársainak.

Ha az online ügyfélszolgálati felület használatával kapcsolatban további kérdése merül fel, kérjük, keresse fel weboldalunkon a GYIK menüpontot, vagy vegye fel a kapcsolatot a helyi ügyfélszolgálatunkkal.

1916 ügyfelünk közül eddig 196 regisztrált a WEB-es felületen és már 82-en igényeltek e-számlát. A csoportos átutalással fizetők száma 203, de 1670 ügyfelünk még mindig az elavult és nehézkes postai csekket egyenlíti ki számláját.

Látogassa meg Ön is weboldalunkat, és intézze ügyeit egyszerűen és kényelmesen online!



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



BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

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

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

kedden 07.00–15.00, csütörtökön 07.00–19.00, illetve előzetes egyeztetés alapján egyéni időpontokban is.

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei:

2700 Cegléd, Reggel u. 2. | Telefon: (53) 500 098 | E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.hu

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

Weboldalunk: <https://tavho.veolia.hu>

**Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.**

