

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 – így 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 jogszabályokban meghatározott keretek figyelembevételével alapvetően a tulajdonosok maguk döntenek, míg a hagyományos fűtési hálózatú házaknál a fűtött légtér fogat arányában kell elszámolni.

Az elszámolás – a már megszokott gyakorlat szerint – idén is július, illetve augusztus hónapban történik. Az elszámolási időszak végén a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztós cég leolvassa a költségosztókat, hőmennyiségmérőket, majd kiszámítja és a felhasználói közösség tagjai között felosztja a tényleges fogyasztást.

Az évközben részfizetesként számlázott hőmennyiség levonásra kerül a költségosztó szervezet által megadott, az egyes díjfizetőkre jutó felhasznált fűtési hőmennyiségből. Ennek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. Az így keletkezett megtakarítást – nyilatkozattételt követően – a díjfizetők részére postázzuk, átutaljuk vagy a következő számlákban jóváírjuk. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk. Amennyiben nem ért egyet a felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy a közös képviselőten keresztül jelezze a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztó szervezet felé!

HASZNÁLATI MELEGVÍZMÉRŐK HITELESÍTÉSE, CSERÉJE

A használati melegvízmérők a felhasználók tulajdonában vannak. A használati mellékvízmérő-órák karbantartása, működésének biztosítása, 8 évenkénti hitelesítése és a hitelesítés megtörténtének igazolása a mindenkori tulajdonos feladata.

A 2018-as évtől kezdődően a szolgáltató évente legalább két alkalommal tájékoztatja azon fogyasztóit/díjfizetőit akik HMV órájának hitelessége az adott év december 31-i napján lejár.

A mérőcsere és ahhoz kapcsolódó dokumentáció egyszerűsítésének érdekében cégünk együttműködési megállapodást kötött az Európa-Víz Kft.-vel. Abban az esetben, ha a felhasználó igénybe kívánja venni szolgáltatásukat, nincs egyéb teendője, mint időpont egyeztetést követően, biztosítani az Európa-Víz Kft. munkavállalói részére a bejutást a mérőórához. Amennyiben a tulajdonos más módon kívánja a hitelesítést megoldani, arra is lehetősége van, viszont akkor igazolnia kell a mérőeszköz hitelességét, továbbá a vállalnia kell a plombálással járó költséget is. A plombálást a Distherm Kft. szakemberei végzik, ezért előzetesen írásban kell kérni, a munkadíj pedig az elvégzett munkát követően a következő havi számlában kerül kiszámlázásra.

ÁLTALÁNOS KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉSEK ÚJRAKÖTÉSE

Az új, - helyi jegyző és Fogyasztóvédelem által - elfogadott Üzletszabályzatunk módosításai miatt 2018-ban elkezdtük az Általános Közszolgáltatási Szerződéseink újrakötését. Az új szerződések tartalmazzák többek között az adott társasház épületrészeinek adatait, a fűtés és használati melegvíz elszámolás módját. Az új szerződés megkötése a szolgáltatásban és annak elszámolásában nem okoz változást.

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 egy-szeri 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 túlfizetesként jóváírtuk, és a kö-vetkező 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 rendel-kezik, 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 berendezé-seit karbantartjuk, elhasználódott elemeit 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 átala-kítani, 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 szeleplésre letapadhatnak.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

Hétfő: 08.00–16.00 és Szerda: 07.00–19.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége: **Distherm Kft. | Nyergesújfalu, Bartók B. u. 2. (Tömegszervezeti székház)**

Telefonszám: **+36 (33) 355 544 | ugyfelszolgalat@veolia.com**

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

Üdvözlettel:
Distherm Kft.

