

BERUHÁZÁSOK ÉS FELÚJÍTÁSOK

A régi, korrodált, rossz hőtechnikai tulajdonságú távvezetékek közül idén a Május 1. út 39–49. szám alatti társasház vezetékét cseréljük korszerű, nagyon jól szigetelt csövekre. Ezzel csökken a távvezeték hővesztesége és javul a rendszer hatásfoka.

Új út 15. szám alatti telephelyünkön 4,2 MW teljesítményű Bosch típusú gázkazán került beüzemelésre.

Spar Magyarország Kft. – Tatán a Május 1. úton Interspar Áruház építését kezdte meg. Az útépitési tervek figyelembe vételével a távhő vezeték 186 méter hosszú nyomvonal kerül kiváltásra, modern előszigetelt vezetékekre. Az új vezeték bekötése a fűtési időszakon kívül (május 15.–szeptember 15. között) kerül elvégzésre.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NAPJA

Az előző évi nagy érdeklődésre és sikerre való tekintettel a magyarországi távhőpiac vezető szereplői között számon tartott Veolia Energia Magyarország Cégcsoport ezúttal már öt városban hirdetett nyílt napot, Cegléden, Dombóváron, Dorog-Esztergomban, Tatán, és Érden nyitva meg erőművei és fűtőművei kapuit a látogatók előtt. Városunkban április 13-án nagy sikerrel tartottuk meg a Távhőszolgáltatás Napját. Vendégünk a Kőkuti Általános Iskola Fazekas Utcai Tagintézmények diákjai voltak.

Az esemény célja testközelből bemutatni a távfűtési rendszereket, amelyek költséghatékony és biztonságos működésük révén mintegy 650 ezer Magyarországi lakás hőenergia-ellátásáról gondoskodnak, környezetvédelmi szempontból is optimális megoldást kínálva a városok fűtési igényeinek kielégítésére.



A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL

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

BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

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

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 REZSICSÖKKENTÉSÉRŐL

A kormány a 2018. 03. 12-én kihirdetett rendeletében téli rezsicsökkentésről döntött, melynek értelmében ügyfeink egy-szeri 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 túlfizetésként jóváírtuk és a következő számlákban érvényesítettük.

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az 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 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 RENDSZEREN

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 megkezdheti 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.



Az 5MW-os biomassza kazán

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

Kedd: 07.00–19.00

Csütörtök: 07.00–15.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 2890 Tata, Új út 15. | Telefon: (34) 880 507 | ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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

Üdvözlettel:
Tata Energia Kft.

