

# Távfűtési hírlevél

2018. augusztus

## FŰTÉSELSZÁMOLÁS 2018

A **hődíjelszámolás** – a korábban megszokottak szerint – idén is augusztus hónapban történik. A szolgáltató váltás miatt a fogyasztóink két számlát kapnak: a SIKLÓSI Nonprofit Kft. a 2018. február 28-ig, a SIKLÓS-HŐ Kft. pedig a 2018. március 1-jétől június 30-ig terjedő időszakra vonatkozóan készíti majd el és bocsátja ki az elszámoló számlákat.

Annak érdekében, hogy ne növeljük meg jelentősen a lakossági túlfizetéseket, május, június és július hónapokban nem számláztunk hődíjelöléget a lakossági fogyasztóinknak. A költségosztós épületeknél a költségosztókat üzemeltető cégek március 1-jével fogják megbontani az épületek felhasznált hőmennyiségeit, illetve ennek megfelelően fognak adatot szolgáltatni a közös képviselőknek, a közös képviselők pedig az adatok ellenőrzése után a távhőszolgáltatónak.



## BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

Ügyfeleink igényeit figyelembe véve célunk, hogy az ügyintézés minél gyorsabbá és egyszerűbbé tegyük. A kényelmesebb ügyintézés érdekében 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 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 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:**

- 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.

## KARBANTARTÁSI FELADATOK 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 megkezdi a rendszerek felkészítését a következő téltre. 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 lévő 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 átalkítani, 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.

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 elégtelenfűtések alakulhatnak 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 ügyfélszolgálatunk személyesen és **telefonon** is csak az alábbi időpontokban érhető el:

**Hétfő: 07.30–15.30 és Csütörtök: 07.00–19.00**

**Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:**

**Cím: 7800 Siklós, Hajdú Imre u. 15.**

**Telefonszám: (72) 496 209**

**e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)**

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

Üdvözlettel:  
SIKLÓS-HŐ Kft.

