

Távfűtési hírlevél

2018. augusztus

FŰTÉSELSZÁMOLÁS 2018

A **hődíjelszámolás** – a korábban megszokottak szerint – idén is július hónapban történik. A szolgáltató váltás miatt a fogyasztóink két számlát kapnak: a Veolia Energia Magyarország Zrt. a 2018. február 28-ig, a Dombóvárhő 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, június hónapban nem számláztunk hődíj előleget 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 távhőszolgáltatóknak.



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 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.

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 megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit 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 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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

Hétfő: 08.00–16.00

Csütörtök: 08.00–20.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 7200 Dombóvár, Pannónia út 7.

Telefonszám: (74) 466 443

ugyfelszolgalat@veolia.com

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

**Üdvözlettel:
Dombóvárhő Kft.**

