

Távfűtési hírlevél

2019. július

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

KARBANTARTÁSI FELADATOK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



Márciusban még úgy látszott, hogy a 2018-2019. évi fűtési időszak enyhének ígérkezik, április elején ezért döntöttünk úgy, hogy az áprilisban még esedékes fél havi fűtési hődíjelölőget már nem számlázzuk ki. Az időjárás azonban rácaffolt erre és a tavasz a szokásosnál hidegebb napokkal köszöntött ránk. Emiatt a legtöbb épületben a fűtést május végéig igényelték a lakóközösségek.

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 korszerűsített épületekben a fűtési célú hő felosztásának módjáról alapvetően a tulajdonosok maguk döntenek, míg a hagyományos fűtési hálózattal házaknál a fűtött légtér fogat 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 év közben részfizetesként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, amely 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.

AZ OTTHON MELEGE PROGRAMRÓL

Az Innovációs és Technológiai Minisztérium az Otthon melege programcsoport alprogramjaként új pályázatot hirdet. Az új pályázatban a társasházak és a lakásszövetkezetek kapnak lehetőséget fűtési hálózatauk korszerűsítésére. A támogatást a radiátorok cseréjére, egyedi szabályozásra, az „okos” költségmegosztási eszközökre és adatgyűjtőkre lehet majd igényelni. A vissza nem térítendő támogatás mértéke az elszámolható költségek 10-50 százaléka lehet, lakásonként maximum 350 ezer, pályázatonként maximum 75 millió forint. A pályázati keret összesen 2 milliárd forint. A pályázatokat 2019.09.24-től lehet majd benyújtani.

A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL

A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Távhő Ökocímke védjegyet, hogy a háztartási gépek már ismert energiacímkeihez hasonlóan közérthetően 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 a követelménynél jobb eredményt a nagyarányú kapcsolt hő- és villamosenergia-termeléssel értük el. Ugyanis a Reggel utcai fűtőműben olyan 3 MW villamos teljesítményű gázmotoros kiserőmű üzemel, amely 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 energiamegtakarítást és a széndioxidgáz-kibocsátás csökkenését eredményezi.

Társaságunk a Távhő Ökocímke védjegyet három éven át használhatja ügyfélszolgálati irodáján 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 TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI BŐVÍTÉSÉRŐL



A Ceglédi Tankerületi Központ intézményfenntartó döntése nyomán a ceglédi Dózsa György Kollégium (2700 Cegléd, Rákóczi út 54-56.) csatlakozott a városi távhőrendszerhez.

Az egykori Budapest Vegyipari Gépgyárban 1974-ben gyártott régi KOMFORT típusú öntöttvas-tagos kazánokat és a miskolci TÜKI gázegőket elbontották, helyükön új korszerű blokk rendszerű hőközpont létesült. Az új hőközpontot is a többi hőközpontunkhoz hasonlóan mikroszámítógépes DDC vezérléssel és távfelügyelettel irányítjuk.

A kollégiumi intézményt fenntartó Tankerület Központ elsősorban a szolgáltatás kényelme és ellátásbiztonsága miatt döntött a távhőszolgáltatás igénybevétele mellett.

A HASZNÁLATI MELEGVÍZ-MÉRŐK CSERÉJE

A felhasználó a használati melegvíz fogyasztását vízmérővel mérni köteles. A vízmérő a felhasználó tulajdona és időszakos hitelesítéséről, vagy cseréjéről is a felhasználónak kell gondoskodni.

Az új vízmérő nyolc évig hiteles, a gyártói hitelesítés a nyolcadik év december 31-én lejár. Az újrahitelesítés magas költsége miatt gazdaságosabb megoldás a régi mérőt újra cserélni. A hitelesítés lejárt előtt társaságunk értesítést küld a mérőcsere esedékességéről. Az új mérő beszerzéséről és beépítéséről a felhasználó gondoskodik, saját maga választ szerelőt, vagy cseréli ki a vízőrát.

Az új mérő beszereléséről társaságunkat előre értesíteni kell, hogy a régi mérő záró mérőállását rögzíthessük és a beszerelt új mérő plombálását időben elvégezhessek.



NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

Ugyan most tombol a hőség, de a nyaralás tervezése mellett itt az ideje felkészülni a következő fűtési időszakra.

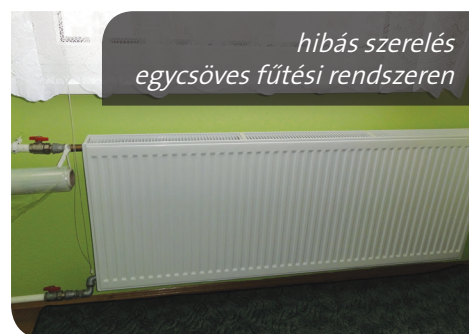
A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani.

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 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 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.

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 fűtések alakulhatnak ki. A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését tönkretehetik. 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 szeleplülésre letapadhatnak.



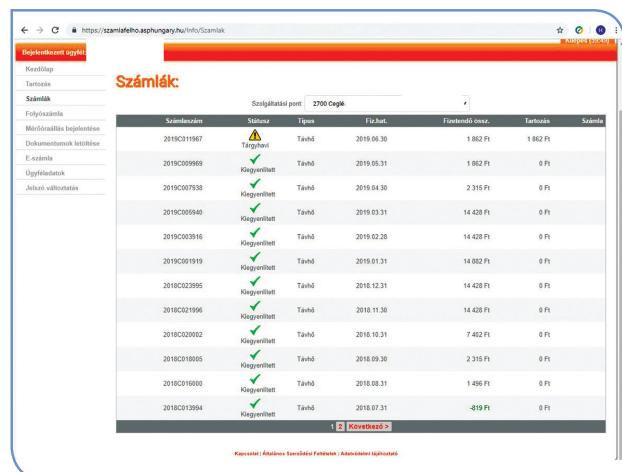
AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket ügyfélszolgálati irodánkban intézhetik. A felhasználók/díjfizetők személyesen, telefonon, vagy írásban, levélben és e-mail üzenetben kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

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

SEMÉLYESEN KELL MEGJELENNI	TELEFONON, E-MAIL ÜZENETBEN
- fogyasztóváltozás - hátralékegyeztetés számlák és bizonylatok alapján - részletfizetési megállapodás - fizetési meghagyás lezárása és rendezése - végrehajtás alá vont tartozások rendezése - szerelési munkák megrendelése	- vízóra mérőállás bejelentése - melegvíz előleg módosítása - fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás) - postai csekk kérése - számlainformáció kérése - számlaegyenleg igazolása

Az ügyintézés megkönnyítése és gyorsabbá tétele érdekében, az internetet használók számára működtetjük a <https://tavho.veolia.hu> weboldalt. Az oldalon összegyűjtöttük a szolgáltatással kapcsolatos általános információkat. Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó más településeken üzemeltetett távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be a saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek online intézésére is:



Számlaazonosító	Számla	Típus	Fájl	Fizetendő összeg	Tartozás	Számla
2019C011987	Távhő	Távhő	2019.06.30	1 862 Ft	1 862 Ft	
2019C009969	Kiegészítő	Távhő	2019.05.31	1 862 Ft	0 Ft	
2019C007938	Kiegészítő	Távhő	2019.04.30	2 315 Ft	0 Ft	
2019C005840	Kiegészítő	Távhő	2019.03.31	14 428 Ft	0 Ft	
2019C003916	Kiegészítő	Távhő	2019.02.28	14 428 Ft	0 Ft	
2019C001919	Kiegészítő	Távhő	2019.01.31	14 862 Ft	0 Ft	
2018C023995	Kiegészítő	Távhő	2018.12.31	14 428 Ft	0 Ft	
2018C021996	Kiegészítő	Távhő	2018.11.30	14 428 Ft	0 Ft	
2018C020002	Kiegészítő	Távhő	2018.10.31	7 462 Ft	0 Ft	
2018C018005	Kiegészítő	Távhő	2018.09.30	2 315 Ft	0 Ft	
2018C016000	Kiegészítő	Távhő	2018.08.31	1 495 Ft	0 Ft	
2018C013994	Kiegészítő	Távhő	2018.07.31	-419 Ft	0 Ft	

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentése,
- a számlaegyenleg megtekintése,
- a fizetési határidőre figyelmeztető sms üzenet beállításása,
- költségmentes bankkártyás fizetés,
- elektronikus számla igénylése,
- a szerződéses adatok ellenőrzése,
- közvetlen üzenet küldése kollégáinknak.

1.929 ügyfelünk közül eddig 265 regisztrált az online felületen és már 122-en igényelték e-számlát.

A csoportos átutalással fizetők száma 227, ugyanakkor 1.555 ügyfelünk továbbra is postai csekken egyenlíti ki számláját.

Látogasson el Ön is weboldalunkra, és intézze ügyeit kényelmesebben online!

<https://tavho.veolia.hu>

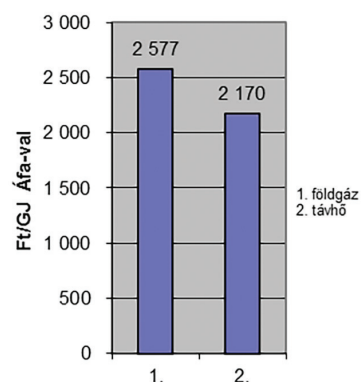


A DÍJAK VÁLTOZÁSA 2012 – 2019

A távhőszolgáltatás lakossági hódíjainak változása

ÉV. HÓ.	HÓDÍJ FT/GJ+ÁFA	
	díj	változás %
2012.01.	2672	
2013.01.	2405	-10,0
2013.11.	2138	-11,1
2014.10.	2067	-3,3

lakossági gázdíj - távhő hódíja



A távhőszolgáltatás alapidíjainak változása

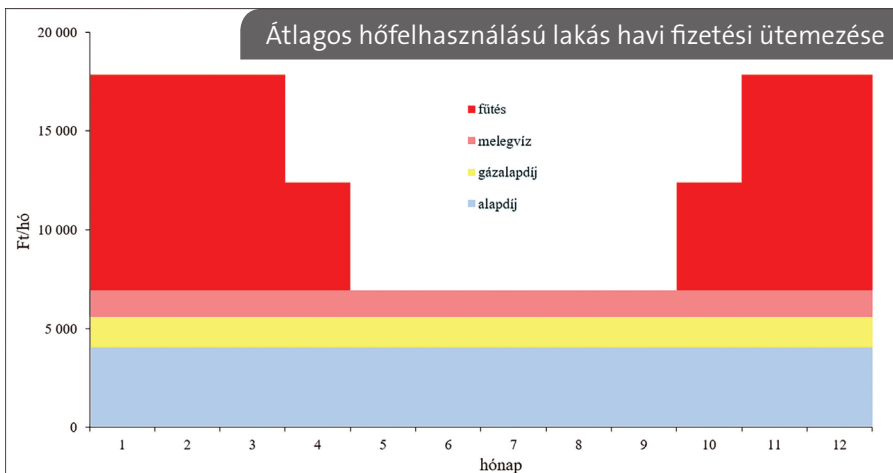
ÉV. HÓ.	FÜTÉS FT/LM3/ÉV+ÁFA		MELEGVÍZ FT/LM3/ÉV+ÁFA		GÁZALAPDÍJ FT/LM3/ÉV+ÁFA	
	díj	változás %	díj	változás %	díj	változás %
2012.04.	303,5		135,3		163,7	
2013.01.	273,2	-10,0	121,8	-10,0	147,3	-10,0
2013.11.	242,9	-11,1	108,3	-11,1	130,9	-11,1
2014.10.	234,9	-3,3	104,7	-3,3	126,6	-3,3

Előzetes számításaink szerint egy átlagos lakás hőszolgáltatási díja az alábbiak szerint alakul:

Az átlagos lakás:

- 50 m²; 137 lm³,
- 30 GJ/év fűtési hőfelhasználás,
- 3 m³/hó használati-melegvíz fogyasztás.

Átlagos hőfelhasználású lakás havi fizetési ütemezése



ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

kedden 7:00 – 15:00, csütörtökön 07:00 – 19:00, illetve előzetes egyeztetés alapján egyéni időpontokban is.

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 2700 Cegléd, Reggel u. 2. | Telefonszám: (53) 500 098 | e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

Az éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszáma: (80) 201 198

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

