

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

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.

A felhasználói közösségekre is több feladat vár. 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 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 szelepeülésre letapadhatnak, és a fűtési szezonban nem működnek megfelelően.

MEGVALÓSULT BERUHÁZÁS

A DOMBÓVÁRHŐ Kft. 2018. évi beruházásának keretében megvalósítottuk az Árpád utcai fűtőmű és 4 db hőközpont folyamatirányító távfelügyeleti rendszerének létesítését. Terveink szerint a rendszer kiépítését 2019. évben fejezzük be mind a 48 hőközpontra vonatkozóan.

FŰTÉSELSZÁMOLÁS 2019.

A hődíjszámolás - a korábban megszokottak szerint - idén is július hónapban történik. A költségosztós épületeknél a költségosztókat üzemeltető cégek az épületek felhasznált hőmennyiségeit megbontják, majd ezt követően adatot szolgáltatnak a közös képviselőknek, akik az adatok ellenőrzése után megküldik a felosztásokat a távhőszolgáltatóknak.

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 hálózatuk korszerűsítésére. A támogatást a radiátorok cseréjére, egyedi szabályozásra, az „okos” költségmegosztási eszközökre és adatgyűjtőikre 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.

BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

Ügyfeink 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

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az Ön számára is elérhető ingyenes kényelmi szolgáltatásunk az online ügyfélszolgálat, amelyet a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül, városának kiválasztását követően, az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt érhet el, egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek, online intézésére is:

Számlaszám	Szállás	Típus	Ért.hat.	Fizetendő összeg	Tartozás	Számla
2019C019167	✓ Kifizetve	Tárhé	2019.06.30	1.982 Ft	1.982 Ft	
2019C009969	✓ Kifizetett	Tárhé	2019.05.31	1.982 Ft	0 Ft	
2019C087938	✓ Kifizetett	Tárhé	2019.04.30	2.315 Ft	0 Ft	
2019C009940	✓ Kifizetett	Tárhé	2019.03.31	14.428 Ft	0 Ft	
2019C008916	✓ Kifizetett	Tárhé	2019.02.28	14.428 Ft	0 Ft	
2019C001919	✓ Kifizetett	Tárhé	2019.01.31	14.002 Ft	0 Ft	
2019C023995	✓ Kifizetett	Tárhé	2018.12.31	14.428 Ft	0 Ft	
2019C021996	✓ Kifizetett	Tárhé	2018.11.30	14.428 Ft	0 Ft	
2019C020002	✓ Kifizetett	Tárhé	2018.10.31	7.402 Ft	0 Ft	
2019C018005	✓ Kifizetett	Tárhé	2018.09.30	2.315 Ft	0 Ft	
2019C016000	✓ Kifizetett	Tárhé	2018.08.31	1.496 Ft	0 Ft	
2019C013984	✓ Kifizetett	Tárhé	2018.07.31	419 Ft	0 Ft	

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentése,
- a számlaegyenlege megtekintése,
- elektronikus számla igénylése,
- a szerződéses adatok ellenőrzése,
- közvetlen üzenet küldése kollégáinknak,
- 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.

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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

Hétfő: 08:00-16:00 | Csütörtök: 08:00-20:00

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 7200 Dombóvár, Pannónia u. 7. | Telefonszám: (74) 466-443 | e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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

Tisztelettel:
DOMBÓVÁRHŐ Kft.

