

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

## HŐMENNYISÉGMÉRŐK HITELESÍTÉSE

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontban felszerelt hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 4 évente hitelesíttetni kell. Az érdi lakótelep hőközpontjaiban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítése július hónapban esedékes. A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli.

A hitelesítés ideje alatt a lépcsőházak hőfogyasztását nem mérjük, a méretlen időszakokra eső hőfogyasztást az Üzletszabályzatunk 9.5 pontja alapján az előző év azonos időszakában mért, valamint a leszerelést megelőző időszakban mért átlag alapján határozzuk meg.



## FOGYASZTÓ/TULAJDONOSVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Felhívjuk szíves figyelmüket a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletének 21.1. és 21.2. pontjaira, amelyek előírják, hogy a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. Kérjük, a változásbejelentési kötelezettség teljesítése érdekében keresse fel a helyi ügyfélszolgálatot.

## FEJLESZTÉSEK

Az elmúlt évben a folyamatos magas minőségű távhőszolgáltatás érdekében megtörtént a kazánházi vezetékeknek, a kazánok elzáró szerelvényeinek, valamint a használati melegvíz tartályoknak a cseréje is.

## FÉLÉVES LEOLVASÁS

A használati melegvíz díjának elszámolása vagy diktálás alapján havonta történik, vagy előleg beállításával a fél-éves leolvasások alkalmával. A melegvíz-mérők leolvasását minden évben június, illetve december utolsó hetében végzik munkatársaink. Kérjük tisztelt Ügyfeleinket, hogy amennyiben a lépcsőházban kifüggesztett tájékoztatón megadott időben nem tudják biztosítani a leolvasást, mindenképpen juttassák el évente kétszer (június 30-ig, illetve december 30-ig) melegvíz-órájuk aktuális állását ügyfélszolgálatunkra, hogy az elszámolást el tudjuk végezni. A mérőállásokat kényelmesen be tudják jelenteni az interneten, ha regisztrálnak online ügyfélszolgálatunkon a <https://tavho.veolia.hu> weboldalon városuk kiválasztását követően az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt található linken keresztül.

Amennyiben egy fogyasztási helyről 12 hónapig nem kapunk leolvasási adatot, úgy a fogyasztást méretlennek tekintjük. A méretlen időszakra a kiszámlázott előleget számoljuk el tényleges fogyasztásként, és a 13. hónaptól havi fogyasztásként az önkormányzati rendeletben meghatározott átalány mennyisége kerül kiszámlázásra, ezért kérjük, hogy amennyiben a megadott napon nem tartózkodtak otthon, szíveskedjenek felvenni a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal.

## 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 kiegyenlíthetik számlájukat.

## ÉVES ELSZÁMOLÁS

Az éves fűtési hődíjelszámolás az eddigieknek megfelelően február hónapban történik. Felhívjuk azonban tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy tulajdonosváltás esetén nem bontjuk meg az elszámolást időarányosan a korábbi és új díjfizető között, hanem üzletszabályzatunk 7.3.1 pontja alapján:

„Az elszámoló számlát (amely az éves hőfogyasztás függvényében egyaránt tartalmazhat díjvisszatérítést vagy többletfizetési kötelezettséget) annak a tulajdonosnak vagy díjfizetőnek küldi meg a szolgáltató, aki az elszámolás időpontjában a szolgáltatóval közszolgáltatási jogviszonyban áll.”

## 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.

## 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:

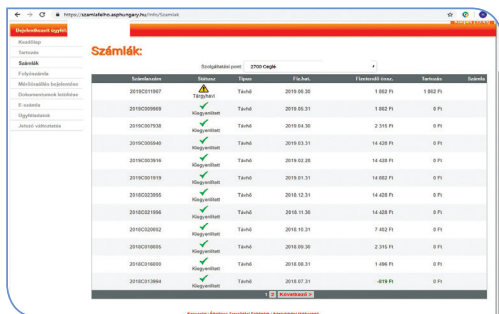
Veolia Energia Magyarország Zrt.  
Számlázási és Behajtási Osztály  
7630 Pécs, Edison u. 1.  
Telefon: (72) 534-350 és (72) 534-250

## TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NAPJA

A Veolia csoport az idei évben is több településen szervezett programokat fogyasztóinak április 13-án a Távhőszolgáltatás Napja alkalmából. Cegléd, és Siklós mellett Érden is megnyitottuk kapuinkat a diákok számára. Az Érdhő Kft. a Bolyai János Általános Iskola két osztályát fogadta. A gyerekek a rendezvény keretében üzemlátogatáson vettek részt a fűtőműben, és megtekintették saját iskolájuk hőközpontját. A bemutató után játékos vetélkedő keretében adtak számot a távhőről szerzett tudásukról és ügyességükről. A legügyesebbek értékes ajándékokkal távozhattak.

## AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLTRÓL

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	Típus	Dátum	Összesítő összeg	Státusz
2019020167	Távhő	2019.06.30	1.882 Ft	1.882 Ft
2019020169	Távhő	2019.06.30	1.882 Ft	0 Ft
2019020170	Távhő	2019.06.30	2.315 Ft	0 Ft
2019020168	Távhő	2019.03.31	14.428 Ft	0 Ft
2019020166	Távhő	2019.02.28	14.428 Ft	0 Ft
2019020165	Távhő	2019.01.31	14.428 Ft	0 Ft
2019020164	Távhő	2018.12.31	14.428 Ft	0 Ft
2019020163	Távhő	2018.11.30	14.428 Ft	0 Ft
2019020162	Távhő	2018.10.31	7.452 Ft	0 Ft
2019020161	Távhő	2018.09.30	2.315 Ft	0 Ft
2019020160	Távhő	2018.08.31	1.882 Ft	0 Ft
2019020159	Távhő	2018.07.31	4018 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 ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:  
Hétfő: 08:00-16:00 | Szerda: 08:00-16:00

A nyári ügyfélfogadási rend eltér a megszokottól, az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

Július 15. (hétfő): Zárva

Augusztus 12. (hétfő): Zárva

Augusztus 19. (hétfő): Zárva

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 2030 Érd, Emília u. 6. | Telefonszám: (23) 523 023 | e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

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

Weboldalunk: <https://tavho.veolia.hu/>

Üdvözlettel:  
ÉRDHŐ Kft.

