

Távfűtési hírlevél

2019. július

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

A RADIÁTORCSERÉKRŐL ÁLTALÁBAN

Radiátor cserére, illetve más fűtési rendszert érintő munkálatokra május 15. és szeptember 15. között van lehetőség. Radiátorcsere esetén – a pontos teljesítmény meghatározása érdekében – először fel kell keresni ügyfélszolgálatunkat (személyesen, e-mail vagy levél formájában), a jelenleg felszerelt radiátor adatainak megadásával. Ezt követően a Promtávhő Kft. szakemberei meghatározzák a szükséges teljesítményeket, amelytől eltérni +/- 5%-kal lehet.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a fűtési rendszer üritése évente egy alkalommal díjmentes, abban az esetben, ha a közös képviselő írásban kérelmezi a szolgáltatótól.

Amennyiben az adott épületben a radiátorokra költségosztók vannak felszerelve, úgy a radiátorcsere **jelezni kell a szerződött költségosztó cég felé.** Mivel a költségosztó cégekkel – Brunata Kft., Techem Kft., Micron Tech Kft. – a társasháznak van szerződése, ez a közös képviselő feladata.

A szerelési munkálatok végeztével az esetleges eláztatások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az esetben van lehetőség, ha az összes lakásban, amelyben átalakítás történt, tartózkodik valaki.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A lakóépületekben mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek az átadási ponton beépített mérőn mért fogyasztást kell megfizetni.

A szolgáltatás számlázása a felhasználói közösségek döntése alapján épületrészenként történik, ezért a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani. Az elszámolás a felhasználói közösség döntése értelmében költségosztással, vagy légtérfogat arányosan történik. Fontos tudni, hogy abban az esetben is, ha a közösség költségosztós elszámolást választ, a 157/2005. (VIII. 15.) kormányrendelet értelmében az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiségnek legalább 30%-át, de legfeljebb 50%-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában kell felosztani. Költségosztós elszámolás esetén az elszámolási időszak végén a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztós cég leolvassa a költségosztókat, majd kiszámítja és a felhasználói közösség tagjai között felosztja a hiteles hőmennyiségmérőn mért tényleges fogyasztást.

Az év közben – hődíj részszámla elnevezéssel – részfizetesként számlázott hőmennyiség levonásra kerül a költségosztó szervezet által megadott, az egyes díjfizetőkre jutó felhasznált fűtési hőmennyiségből. Ennek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, amely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. Az így keletkezett megtakarítást – nyilatkozattételt követően – a díjfizetők részére postázzuk, átutaljuk vagy a következő számlákban jóváírjuk. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk.

A fűtési költségosztó nem hőfogyasztásmérő, hanem egy olyan arányosztó eszköz, amely a lakóközösségeket ahhoz segíti hozzá, hogy a felhasználói közösség által elfogyasztott teljes hőmennyiséget az egyes lakások tényleges fogyasztásainak arányában oszthassák fel.

Amennyiben nem ért egyet a költségosztó cég által felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy ezt az eljárásra jogosult közös képviselő felé jelezze!

BANKKÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG

Ügyfeink igényeit figyelembe véve célunk, hogy az ügyintézés minél gyorsabbá és egyszerűbbé tegyük. A kényelmesebb ügyintézés érdekében ügyfélszolgálatunkon bankkártyával kiegyenlítheti számláit.

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!

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 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 KINTLÉVŐSÉGEKRŐL

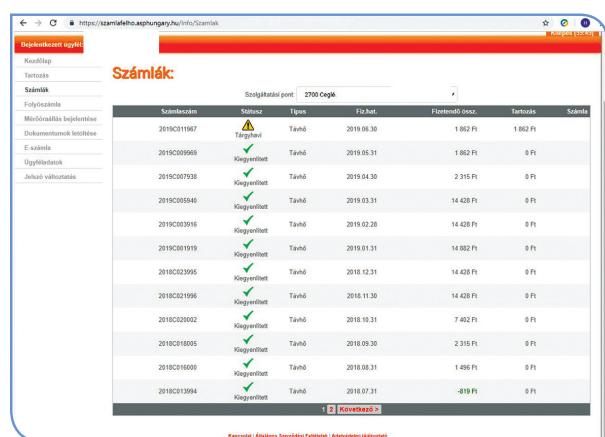
Javasoljuk, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést követően, a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthet. Amennyiben a fizetési felszólításunkra nem reagál, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik, 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	Statusz	Típus	Fizetési határidő	Fizetendő összeg	Tartaléka	Számla
2019C211967	Ügyfél	Távhő	2019.06.30	1.862 Ft	1.862 Ft	
2019C209969	Kifizetett	Távhő	2019.05.31	1.862 Ft	0 Ft	
2019C207938	Kifizetett	Távhő	2019.04.30	2.316 Ft	0 Ft	
2019C205940	Kifizetett	Távhő	2019.03.31	14.428 Ft	0 Ft	
2019C203916	Kifizetett	Távhő	2019.02.28	14.428 Ft	0 Ft	
2019C201919	Kifizetett	Távhő	2019.01.31	14.862 Ft	0 Ft	
2019C203995	Kifizetett	Távhő	2018.12.31	14.428 Ft	0 Ft	
2019C201996	Kifizetett	Távhő	2018.11.30	14.428 Ft	0 Ft	
2019C202002	Kifizetett	Távhő	2018.10.31	7.462 Ft	0 Ft	
2019C210005	Kifizetett	Távhő	2018.09.30	2.316 Ft	0 Ft	
2019C210000	Kifizetett	Távhő	2018.08.31	1.496 Ft	0 Ft	
2019C213944	Kifizetett	Távhő	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, lejárataról.

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:

Kedd: 07:00-14:00 | Csütörtök: 07:00-19:00

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 2510 Dorog, Esztergomi u. 17. | Telefonszám: (33) 440 681 | e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

Tisztelettel:
PROMTÁVHŐ Kft.

