

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 télre. 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 levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére.

A karbantartási szerződéssel rendelkező társasházak fogyasztóinak a javítási munkákat díjmentesen végzi el a távhőszolgáltató. Ilyen például radiátorlyukadás esetén a hegesztés, vagy a légtelenítés. Az esetlegesen felmerülő anyagköltségeket viszont a fogyasztónak kell megtérítenie. Egy radiátorszelep vagy légtelenítő cseréjénél az elvégzett munka ingyenes, de a szelep vagy légtelenítő árát ki kell fizetni.

A karbantartási szerződéssel nem rendelkező társasházak fogyasztóinak azonban minden javítási munkát meg kell téríteniük. Az elvégzett munkáról a távhőszolgáltató szerelői munkalapot készítenek, és a munkalap alapján a következő havi fűtésszámlán, a havi fűtési díjjal együtt jelenik meg a fizetendő összeg.

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 elégtelenfűtések alakulhatnak ki. A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését tönkre tehetik.

Fogyasztóinknak lehetősége van arra, hogy a radiátorok cseréjét a távhőszolgáltató szakembereivel végeztessék el. A jelenleg használt radiátorok felmérése után a szerelőink meghatározzák az új radiátorok méretét, típusát, majd ajánlatot készítünk a várható anyagköltségekről és a munkadíjról. Az ajánlat elfogadása esetén, időpont egyeztetés után társaságunk elvégzi a megrendelt munkát. A munka elvégzéséhez szükséges anyagokat a megrendelőnek kell beszereznie és ezek költségeit állnia. Igény esetén természetesen segítünk az anyagbeszerzésben és a szállításban. A radiátorcserék elvégzése után a fizetendő munkadíj a következő havi fűtésszámlán, a fűtési díjjal együtt kerül kiszámlázásra.

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, és a fűtési szezonban nem működnek megfelelően.

## 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.

## MEGVALÓSULT BERUHÁZÁS

A Siklós-Hő Kft. beruházásának keretében 2018 őszén lecserélte a társasházak hőfogadóiban lévő régi típusú elszámlolási hőmennyiségmérőket korszerű, ultrahangos hőmennyiségmérőkre, valamint kiépítette a hőmennyiségmérők távkiolvasását lehetővé tevő kommunikációs rendszert. A mérők kiolvasása, az adatok szinkronizálása az új rendszerben egyszerűen és automatikusan történik. Az adatgyűjtő eszközöknek a közmű szolgáltató rendszerhez történő telepítésével a mérők közvetlenül és automatikusan kiolvashatóvá váltak napi vagy akár óránkénti rendszerességgel.

# FÜTÉSELSZÁMOLÁS 2019

A **hődíj elszámolás** - a korábban megszokottak szerint - idén is augusztus hónapban történik. Annak érdekében, hogy ne növeljük meg jelentősen a lakossági túlfizetéseket, június és július hónapokban nem számlázunk hődíj előleget a lakossági ügyfeleinknek. 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 megküldi a felosztásokat a távhőszolgáltatónak.

## 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

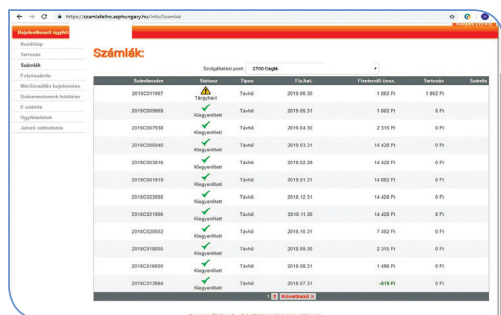
Javasoljuk, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést követően, a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthet. Amennyiben a fizetési felszólításunkra nem reagál, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik, 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	Állapot	Típus	Érték	Lejárati dátum	Státusz
2019C01001	✓	Távhő	2019.06.30	14.000 Ft	0 Ft
2019C01002	✓	Távhő	2019.06.30	14.000 Ft	0 Ft
2019C01003	✓	Távhő	2019.04.30	2.310 Ft	0 Ft
2019C01004	✓	Távhő	2019.03.31	14.000 Ft	0 Ft
2019C01005	✓	Távhő	2019.02.28	14.000 Ft	0 Ft
2019C01006	✓	Távhő	2019.01.31	14.000 Ft	0 Ft
2019C02001	✓	Távhő	2018.12.31	14.000 Ft	0 Ft
2019C02002	✓	Távhő	2018.11.30	14.000 Ft	0 Ft
2019C02003	✓	Távhő	2018.10.31	7.000 Ft	0 Ft
2019C01005	✓	Távhő	2018.09.30	2.310 Ft	0 Ft
2019C01003	✓	Távhő	2018.08.31	1.000 Ft	0 Ft
2019C01004	✓	Távhő	2018.07.31	400 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: 07.30-15.30 | Csütörtök: 07.00-19.00**

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 7800 Siklós, Hajdú Imre u. 15. | Telefonszám: (72) 496 209 | 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/>

Tisztelettel:  
SIKLÓS-HŐ Kft.

