

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

NYÁRI TEENDŐK 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 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 fűtés alakulhat ki. A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését tönkre tehetik.

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.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. Ezekben az épületekben lakó fogyasztóink a június hónapban kiállított számlákban a május havi hőfogyasztást fizették meg.

A régi épületekben az elszámolás a hőfogadóba felszerelt költségosztó hőmennyiségmérőkön leolvasott mennyiség szerint történik.

A Szilas park 12-14-16-18. épületben minden hónapban a lakásokban felszerelt mérőkön a Gáti Kft. által leolvasott érték került kiszámlázásra.

A Szilas park 5-7. és Szilas park 21-23-25. épületek lakásaiban a felhasználói közösségek által elfogyasztott összes hőmennyiséget a radiátorokra felszerelt költségosztók szerint osztja meg a társasházakkal szerződött költségosztó szervezet. A Szilas park 21-23-25. épületben a felosztást az ISTA Kft. már elkészítette, mely alapján az elszámolt mennyiségeket a júliusi számlában tüntetjük fel. A Szilas park 5-7. épület költségosztók szerinti elszámolását a TECHEM Kft. végzi, az általuk megadott adatok az augusztus havi számlánkban kerül elszámolásra.

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 elérhetőségein:

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

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.

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	Szállás	Típus	Fiz.hat.	Fizetendő összeg	Tartalék	Számla
2019C011967	✓	Tárhó	2019.06.30	1.862 Ft	1.862 Ft	
2019C00969	✓	Tárhó	2019.05.31	1.862 Ft	0 Ft	
2019C007938	✓	Tárhó	2019.04.30	2.315 Ft	0 Ft	
2019C00580	✓	Tárhó	2019.03.31	14.428 Ft	0 Ft	
2019C003916	✓	Tárhó	2019.02.28	14.428 Ft	0 Ft	
2019C001919	✓	Tárhó	2019.01.31	14.428 Ft	0 Ft	
2018C023995	✓	Tárhó	2018.12.31	14.428 Ft	0 Ft	
2018C021996	✓	Tárhó	2018.11.30	14.428 Ft	0 Ft	
2018C020002	✓	Tárhó	2018.10.31	7.462 Ft	0 Ft	
2018C018005	✓	Tárhó	2018.09.30	2.315 Ft	0 Ft	
2018C016000	✓	Tárhó	2018.08.31	1.496 Ft	0 Ft	
2018C013994	✓	Tárhó	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 ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

Szerda: 07:00-15:00

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

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Levelezési cím: 2890 Tata, Új út 15. | Telefonszám: (34) 487 688 | e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2019 második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- július 2., július 16. és július 30.
- augusztus 13. és augusztus 27.
- szeptember 10. és szeptember 24.
- október 8. és október 22.
- november 5. és november 19.
- december 3. és december 17.

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Az ügyfélfogadás helye továbbra is a 1156 Budapest, Szentmihályi út 131. szám alatti kazánház épülete, 15:00-17:00 óra között.

Üdvözlettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

