

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREN

Ugyan most tombol a hőség, de a nyaralás tervezése mellett itt az ideje felkészülni a következő fűtési időszakra. 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.

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.

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.

BERUHÁZÁSOK ÉS FELÚJÍTÁSOK

A Május 1 út 39 - 49. szám alatti társasházak előtti primer távvezetéseket korszerű, előszigetelt vezetésekre cseréltük. Ezzel csökkent a távvezeték hővesztesége és javult a rendszer határfoka, azonban sajnos a szekunder vezetékek, melyek a fenti épületek fűtését biztosítják, még a régi vezetékek, melyeken több alklommal is előfordulhat lyukadás, meghibásodás. Rövid távú terveink szerint szeretnénk ezt a vezetékszakaszt megszüntetni és minden épületet önálló hőközponttal ellátni.

A Május 1. úton az Interspar áruház építése során 186 méter hosszú nyomvonal kerül kiváltásra új előszigetelt vezetésekre.

ERŐMŰVEK ÉJSZAKÁJA

A Magyarországi távhőpiac vezető szereplői között számon tartott Veolia Energia Cégcsoport ezúttal Tatán is megnyitja fűtőművének kapuit a látogatók előtt. A rendezvény – melyre október hónapban kerül sor – célja testközelből bemutatni a távfűtési rendszereket, amelyek költséghatékony és biztonságos működésük révén mintegy 650 ezer Magyarországi lakás hőenergia-ellátásáról gondoskodnak, környezetvédelmi szempontból is optimális megoldást kínálva a városok fűtési igényeinek kielégítésére.

HŐMENNYSÉGMÉRŐK HITELESÍTÉSE

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontokban és lépcsőházi hőfogadókban felszerelt hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 4 évente hitelesíteni kell. A lakótelepek hőközpontjaiban és hőfogadóiban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítése július hónapban esedékes. A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli.



MELEGVÍZMÉRŐK ÉVES LEOLVASÁSA ÉS CSERÉJE

A lakásokban lévő használati melegvíz mérők éves leolvasását a Tata Energia Kft. által megbízott leolvasó fogja végezni. A lejárt hitelességű órák cseréjét szintén a Tata Energia megbízott képviselője fogja végezni, ennek díját a szolgáltató téríti meg, a fogyasztókat nem terheli semmilyen költség. Kérjük ügyfeleink együttműködését a leolvasások és mérőcserék labonyoltásában.

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 pedig 2 milliárd forint. A pályázatokat 2019.09.24-től lehet majd benyújtani.

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 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:

Előirányozás	Számla	Típus	Érték	Értékelési dátum	Állapot
2019C011807	✓	Távfűtés	1.802 Ft	1.802 Ft	0 Ft
2019C01808	✓	Távfűtés	1.802 Ft	1.802 Ft	0 Ft
2019C01703	✓	Távfűtés	2.315 Ft	2.315 Ft	0 Ft
2019C01604	✓	Távfűtés	14.028 Ft	14.028 Ft	0 Ft
2019C01504	✓	Távfűtés	14.028 Ft	14.028 Ft	0 Ft
2019C01404	✓	Távfűtés	14.028 Ft	14.028 Ft	0 Ft
2019C01304	✓	Távfűtés	14.028 Ft	14.028 Ft	0 Ft
2019C01204	✓	Távfűtés	14.028 Ft	14.028 Ft	0 Ft
2019C01104	✓	Távfűtés	14.028 Ft	14.028 Ft	0 Ft
2019C00902	✓	Távfűtés	7.402 Ft	7.402 Ft	0 Ft
2019C00804	✓	Távfűtés	2.315 Ft	2.315 Ft	0 Ft
2019C01800	✓	Távfűtés	1.400 Ft	1.400 Ft	0 Ft
2019C01804	✓	Távfűtés	409 Ft	409 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: **Kedd: 07:00-19:00 | Csütörtök: 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:

Cím: 2890 Tata, Új út 15. | Telefonszám: (34) 880 507 | e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

Üdvözlettel:
Tata Energia Kft.

