

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSÉRŐL

A tavalyi, és az azt megelőző évben a kazánházban és 22 db hőközpontban távfelügyeleti rendszert építettünk ki. A kivitelezés során a villamos hálózat működtetésére szolgáló berendezések, valamint szekrények lecserélésre kerültek, hogy megfeleljenek az automatikus rendszer feltételeinek.

A távfelügyeleti rendszer biztosítja a folyamatos adatgyűjtést a távhőszolgáltató részére. Az adatok rögzítésre kerülnek és így azok egy adott pillanatban vagy visszamenőlegesen is ellenőrizhetővé válnak.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

A nyár a következő fűtési időnyre való felkészülés időszaka. 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 radiátoruk cseréjét 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.

Fűtési illetve használati melegvíz rendszert érintő munkálatok megkezdése előtt feltétlenül keresse fel helyi ügyfélszolgálati irodánkat!

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben **ne feledkezzenek meg arról, hogy a termosztatikus radiátorszelepek 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 szeleplésre letapadhatnak.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért 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 fosztani.

Azoknál az épületeknél, ahol nincs költségosztó felszerelve a lakásokban, az elszámolás fűtött légtérfigat arányában történik. A költségosztóval rendelkező épületekben az elszámolási időszak végén a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztós cég leolvassa a költségosztókat, hőmennyiségmérőket, majd kiszámítja és a felhasználói közösség tagjai között felosztja a tényleges fogyasztást. A fűtési időszakban hődíj előlegként számlázott hőmennyiség levonásra kerül a költségosztó szervezet által megadott, az egyes díjfizetőkre jutó felhasznált fűtési hőmennyiségből. Ennek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely 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. Amennyiben nem ért egyet a költségosztó cég által felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy ezt az eljárásra jogosult közös képviselő felé jelezze!

A fűtés elszámolása a már megszokott gyakorlattól idén eltérhet a kialakult járvány veszélyhelyzetre tekintettel. A költségmegosztók leolvasásának időpontjáról kérjük, tájékozódjanak a lakóközösség közös képviselőjénél! A szolgáltató csak akkor tud fűtés elszámolást készíteni, ha a Társasházzal szerződésben álló költségmegosztással foglalkozó cég az adatokat számára megküldte.

HŐMENNYISÉGMÉRŐK HITELESÍTÉSE

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontban felszerelt hiteles hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 4 évente hitelesíteni kell. A hőközpontokban, hőfogyadókban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítése július-augusztus hónapban esedékes. A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli.



A hitelesítés ideje alatt a lépcsőházak, családi házak 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. A hitelesítési dokumentumok megtekintésére ügyfélszolgálati irodánkban van lehetőség.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el: **hétfő: 08.00-16.00, csütörtök: 08.00-20.00**

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:
Cím: 7200 Dombóvár, Pannónia út 7.
Telefonszám: (74) 466 443
e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

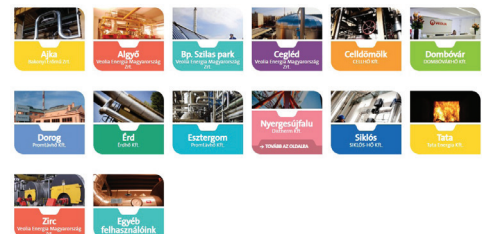
Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezen, nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát a menüpont választás után.
Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: (80) 201 198.

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

A humánjárvány okozta veszélyhelyzet, az izolációs és távolságtartási kötelezettség mutatott rá az internet és a modern elektronikus eszközök használatának fontosságára. Ezek az eszközök és az általuk biztosított szolgáltatások mindannyiunk nélkülözhetetlen és kizárólagos segítői voltak a járvány alatti hetekben, hiszen számos eddigi szokásunk egyszerre fertőzési kockázattá változott. Ezen kockázatok közé tartozott ügyfélszolgálati irodáinkon az ügyek személyes intézése is, és emiatt közel három hónapon keresztül az ügyfélfogadás szüneteltetésére kényszerültünk. Ez idő alatt a telefon és az internet maradt a kapcsolattartás eszköze.

Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekkkel ezelőtt az internetet használók számára a <https://tavho.veolia.hu> weboldalt. Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek on-line intézésére is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.



Ügyfeleink nagy része továbbra is az elavult, és nehézkes postai csekken egyenlíti ki számláját. Számukra a postai sorban állás helyett ajánljuk a sokkal biztonságosabb készpénzkímélő fizetési lehetőségeket választékát:

- a teljesen automatikus csoportos banki átutalást,
- az eseti átutalási megbízást,
- a weboldalunkon VPOS terminálként működő bankkártyás fizetést.

Valamint ezek kiegészítéséül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is. Látogassa meg Ön is weboldalunkat, és intézze ügyeit kényelmesebben az interneten.

Tisztelettel:
Dombóvárhő Kft.

