

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSÉRŐL

Siklóson 2018-2019. év folyamán megvalósítottuk a kazánházi, hőközponti és hőfogadói 77 db régi szárnykerekes üzemeltetési, és elszámolási hőmennyiségmérők cseréjét korszerű mozgó alkatrész nélküli, ultrahangos mérési elven működő mérőberendezésekre. Kiépítettük az okos mérést, a hőmennyiségmérők távkiolvasását lehetővé tévő „smart metering” kommunikációs rendszert. A mérők kiolvasása a dániai gyártó Kamstrup cég vezeték nélküli M-Bus rendszerével wi-fi hálózaton keresztül valósult meg, az adatok szinkronizálása és gyűjtése az új „felhő alapú” rendszerben egyszerűen és automatikusan történik. Az adatgyűjtő eszközöknek a közműszolgáltató rendszeréhez történő kapcsolásával a mérők közvetlenül és automatikusan is kiolvashatóvá váltak folyamatos óránkénti rendszerességgel. Fejlesztési céljaink között szerepel a mérés alapú elszámolás továbbfejlesztése, és a gyűjtött adatok „okos mérés” rendszerű felhasználása az alábbiak szerint:

- a mérési eredmények egységes informatikai feldolgozása,
- a hőfogyasztási adatoknak a felhasználók számára online rendelkezésre bocsátása webes felületen.

TERVEZETT FEJLESZTÉSI FELADATAINK KÖZÉ TARTOZIK A HŐMENNYISÉGMÉRÉSI ADATOK HUBGRADE INTEGRÁCIÓJA

A Kamstrup READy távkiolvasással begyűjtött mérési adatokat integráljuk a Veolia Hubgrade intelligens teljesítmény-megfigyelő központjába, és WEB-es eléréssel a felhasználói közösségek képviselői számára gyakorlatilag valós időben folyamatosan elérhetővé tesszük. A HUBGRADE program egy moduláris felépítésű rendszer, melynek célja az üzemeltetési paramétereink folyamatos, online felügyelete, a teljesítmény és az energiahatékonyság javítása, az energiafogyasztás, költségek és a szén-dioxid kibocsátás csökkentése.

A HUBGRADE ISMERTETÉSE

A meglévő (különböző típusú) felügyeleti rendszerek mellett telepítésre került egy speciális program, mely az operatív üzemirányító szolgálatot látja el adatokkal, valamint az ehhez a rendszerhez kapcsolódó ún.: WEBPublisher program, mely lehetővé teszi a közös képviselők számára a HUBGRADE által feldolgozott információknak az interneten keresztüli elérését. A siklósi távhőszolgáltató rendszer hőközpontjaiba a 2018. év során telepített távkiolvasható „okos” hőmennyiségmérőket teljes körűen bekapcsoljuk a programba. Ezt követően, a WEBPublisher segítségével biztosítjuk a közös képviselők számára a hőközponti mérések és elemzések elérését napi, heti, havi, éves bontásban. A közös képviselők így naprakészen láthatják a társasház fogyasztási adatait, visszamenőleg is. Az idősoros mérési adatokat ügyfeleink felhasználhatják az energiatanúsítványok készítéséhez, vagy saját korszerűsítési terveik elkészítéséhez.

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, elhasznált elemeket pedig újra cseréljük.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Sokan tervezik a lakásuk felújítását és radiátorok 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.

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 osztani. Azoknál az épületeknél, ahol nincs költségosztó felszerelve a lakásokban, az elszámolás fűtött légtérfogat 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.

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**

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 7800 Siklós, Hajdú Imre u. 15., Telefonszám: (72) 496 209, e-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

A járvány 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 irodánkban 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.

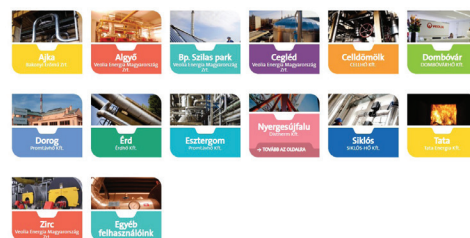
Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekket ezelőtt az internetet használók számára a <https://tavho.veolia.hu> weboldalt. Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját 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 lehetőségek 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:
Siklós-hő Kft

