

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

A nyár a következő fűtési időnyre való felkészülés időszaka. A távhőszolgáltató és az épületek közötti felelősség és feladat megosztásának egyértelmű útmutatója a tulajdoni határ. Ez azt jelenti, hogy a távhőszolgáltató és a felhasználó egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. Ezen kötelezettségből fakadóan a távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. 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 levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. A betervezett karbantartásokat a május 15. és a szeptember 15. közötti időszakban kell elvégezni. A munkák során a távhőszolgáltató tanácsadással és műszaki támogatással is együttműködik a társasházak közös képviselőjével, hiszen például a fűtési rendszerek leürítése és feltöltése is csak a közös képviselő megrendelésére történhet.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A fűtési időny végével megkezdődik a költségosztóval felszerelt lakások éves fűtés elszámolása. A költségmegosztók olyan készülékek, melyek a hőközpontban mért hőmennyiség fűtésre használt részének lakásonkénti szétosztására szolgálnak. A költségmegosztók segítségével a leolvasott értékek arányában kiszámítható, hogy a lakóközösség által a fűtési időnyben összesen elfogyasztott hőből mennyi hőenergia jut az egyes helyiségekre és lakásokra.

Költségmegosztók alapján történő elszámolás esetén – a távhőszolgáltatási törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján – az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiség legalább 30 %-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában kell felosztani.

Az éves elszámoláshoz a költségosztást végző cég leolvassa a radiátorokra szerelt költségosztókat a fűtési időny végével. A költségosztást végző cégek részére a Veolia Energia Magyarország Zrt. szolgáltatja a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó mennyiségi adatokat, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldi társaságunknak. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a közös képviselő által jóváhagyott elszámolás alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat. Az elszámoló számla az elszámolási időszakban számlázott előlegek (hődíj rész számla) és a tényleges hőfelhasználás különbözetét tartalmazza.

Kérjük, hogy észrevételeikkel, az elszámolást módosító javaslataikkal közvetlenül a lakóközösség képviselőjét /Seregi Mariann/ szíveskedjenek megkeresni. Tekintettel arra, hogy egy-egy elszámolás megváltoztatása a teljes közösség elszámolását befolyásolja, így mindennemű módosítás csak a közösség tudomása és egyetértése esetén lehetséges.



távhő karikatúra (Gennadiy Nazarov, Ukrajna)

FOGYASZTÓ/TULAJDONOSVÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Felhívjuk szíves figyelmüket a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletének 21.1. és 21.2. pontjaira, amelyek előírják, hogy a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban kötelesek bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. Kérjük, a változásbejelentési kötelezettség teljesítése érdekében keresse fel a helyi ügyfélszolgálatunkat.

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:

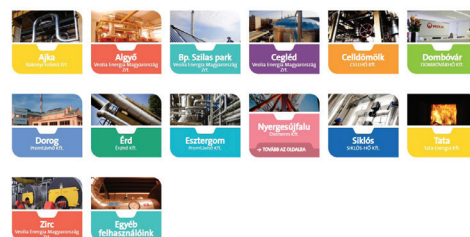
Veolia Energia Magyarország Zrt.
Számlázási és Behajtási Osztály
7630 Pécs, Edison u. 1.
Telefon: (72) 534 350 és (72) 534 250

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 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 évekkal 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 készpénzkimélő fizetési lehetőségek választékát:

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

Valamint ezek kiegészítésül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el: **Kedd: 08.00-15.00, Csütörtök: 07.00- 19.00**

Telefonszám: (95) 420 186

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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

Személyes ügyfélfogadás: Zirc, Fáy András u 4. (közös képviselet)

Kedd: 08.00-15.00, Csütörtök: 07.00-19.00

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt