

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

## BERUHÁZÁSOK ÉS FELÚJÍTÁSOK

Tata Város Önkormányzata a tulajdonát képző Magyary Zoltán Tudásközpontot - Tata, Ady Endre út 12 – 14. szám alatti épületét - felújította és közösségi térré alakította. Az önkormányzat az épület fűtés és melegvíz ellátását távhőről szeretné biztosítani.

## 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 kell felosztani. 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!



távhő karikatúra (Gennadiy Nazarov, Ukrajna)

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.

## NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREN

Ugyan még most indul 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 megkezdi a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit karbantartjuk, az 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 levő 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 ürítését is a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.

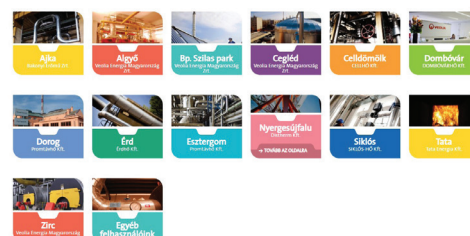
Fontos tudni, hogy az épületek fűtési rendszere együttműködő egységes rendszer. Amikor az átalakítások során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a fűtési hálózat hidraulikai egyensúlya felborul, és az épületben helyenként elégtelen fűtés alakulhat ki. A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen 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 szeleplelésre letapadhatnak.

## 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 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 ügyélfogadás 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.



Online ügyfélszolgálatunkon eddig 1911 ügyfelünk közül 342 regisztrált, 172 igényelt elektronikus számlát. 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 kiegészítésül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is.

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:  
kedd: 07.00 – 19.00 és csütörtök: 07.00 – 15.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Tata Energia Kft.

Cím: 2890 Tata, Új út 15.

Telefonszám: (34) 880 507

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

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

Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát az 1. menüpont választás után.

Tisztelettel:  
Tata Energia Kft.

