

Távfűtési hírlevél

2020./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSEIRŐL

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatás minőségét folyamatosan fejlessze, ezért a Május 1. téri kazánházba a magas lakóházak használati melegvíz ellátásra nyomásfokozó szivattyút telepítettünk.

A Viscosa tér 1. sz. épületben lévő szolgáltatói hőközpont régi berendezéseit elbontottuk és helyére új, korszerű blokk rendszerű hőközpontot telepítettünk. A hőközpont szabályozását a Telekont Kft. által gyártott mikroszámítógép (DDC) végzi. A szabályozást GPRS mobil kommunikációval a központi folyamatirányító rendszerhez csatlakoztattuk. A hőközpont jelenleg távfelügyelet mellett, távkiolvasással és mérés-adatgyűjtéssel üzemel.



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.

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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket az ügyfélszolgálati irodánkban intézhetik. A felhasználók/díjfizetők személyesen, telefonon, vagy írásban, levélben és e-mail üzenetben kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik rendezését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

hétfő: 08.00 – 16.00 és szerda: 07.00 – 19.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Dístharm Kft.

Cím: 2536 Nyergesújfalu, Bartók Béla u. 2. (Civilek Háza)

Telefonszám: (33) 355 544

E-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

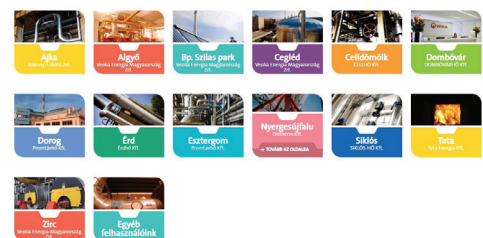
Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát az 1. menüpont választás után.

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 fertőző 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 évekel 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:
Dístharm Kft.

