

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

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 téltre. 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 lévő 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 üritését is a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.

Fontos tudni, hogy az épületek fűtési hálózata egy 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 szeleplésre letapadhatnak.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. Ezekben az épületekben lakó fogyasztóink a június hónapban kiállított számlákban a május havi hőfogyasztást fizették meg.

A régi épületekben az elszámolás a hőfogadóba felszerelt költségosztó hőmennyiségmérőkről leolvasott mennyiség szerint történik.

A Szilas park 12-14-16-18. épületekben minden hónapban a lakásokban felszerelt mérőkön a Gáti Kft. által leolvasott értékek kerültek kiszámlázásra.

A Szilas park 5-7. és Szilas park 21-23-25. épületek lakásaiban a felhasználói közösségek által elfogyasztott összes hőmennyiséget a radiátorokra felszerelt költségosztók szerint osztja meg a társasházakkal szerződött költségosztó szervezet. A Szilas park 21-23-25. épületben a felosztást az ISTA Kft. már elkészítette, mely alapján az elszámolt mennyiségeket a júniusi számlában tüntetjük fel. A Szilas park 5-7. épület költségosztók szerinti elszámolását a TECHEM Kft. végzi, az általuk megadott adatok a július havi számlánkban kerülnek elszámolásra.



távhő karikatúra (Gennadiy Nazarov, Ukrajna)

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.

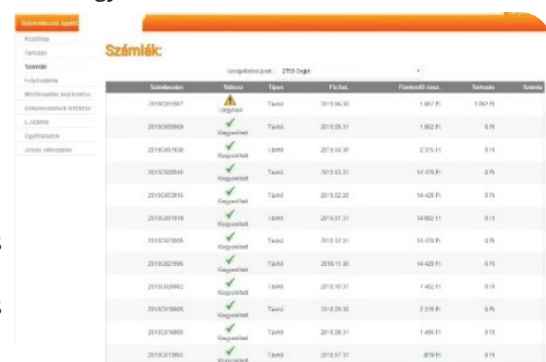
Jogi eljárás esetén a Számlázási és Behajtási Osztályunkat keresheti, az alábbi elérhetőségein:

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

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az Ön számára is elérhető ingyenes kényelmi szolgáltatásunk az online ügyfélszolgálat, melyet a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül, városának kiválasztását követően, az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt érhet el. Egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek, online intézésre is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- díjfizető változás bejelentésére,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak,
- a számlák bankkártyával történő kifizetése (American Express és Union Pay bankkártyák kivételével),
- automatikus értesítések kérése e-mailben az új elektronikus számla feltöltéséről, fizetési határidő közeledtéről, lejáratáról.



Számlaszám	Státusz	Típus	Érték	Előirányzott összeg	Teljesítés
2018020817	Előirányzott	Tápellátás	1018,96 Ft	1 007 Ft	1 007 Ft
2018020818	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	1 007 Ft	0 Ft
2018020819	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	2 270 Ft	0 Ft
2018020820	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	10 070 Ft	0 Ft
2018020821	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020822	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020823	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020824	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020825	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020826	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020827	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020828	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020829	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft
2018020830	Kifizetés	Tápellátás	1018,96 Ft	14 420 Ft	0 Ft

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk az alábbi időpontban érhető el:
szerda: 07:00 – 15:00

Telefon: (34) 487 688

Levelezési cím: 2890 Tata, Új út 15.

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

Weboldalunk: <https://tavho.veolia.hu>

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

Személyes ügyfélfogadásunk rendje a 2020. év második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- július 14. és július 28.
- augusztus 11. és augusztus 25.
- szeptember 8. és szeptember 22.
- október 6. és október 20.
- november 3. és november 17.
- december 2. és december 15.

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Az ügyfélfogadás helye továbbra is a 1156 Budapest, Szentmihályi út 131. szám alatti kazánház épülete, 15.00-17.00 óra között.

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.