

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

A RADIÁTOR CSERÉKRŐL ÁLTALÁBAN

Radiátor cserére, illetve más fűtési rendszert érintő munkálatokra május 15. és szeptember 15. között van lehetőség. Radiátor csere esetén – a pontos teljesítmény meghatározása érdekében - először fel kell keresni ügyfélszolgálatunkat (személyesen, e-mail vagy levél formájában), a jelenleg felszerelt radiátor adatainak megadásával. Ezt követően a Promtávhő Kft. szakemberei meghatározzák a szükséges teljesítményeket, melytől eltérni +/- 5%-kal lehet. **Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a fűtési rendszer üritése évente egy alkalommal díjmentes, abban az esetben, ha a közös képviselő írásban kérelmezi a szolgáltatótól.**



Amennyiben az adott épületben a radiátorokra költségosztók vannak felszerelve, úgy a radiátorcserét jelezni kell a szerződött költségosztó cég felé is. Mivel a költségosztó cégekkel a társasháznak van szerződése, ez a közös képviselő feladata. A szerelési munkálatok végeztével az esetleges eláztatások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az esetben van lehetőség, ha az összes lakásban – melyben átalakítás történt – tartózkodik valaki.



A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A fűtési idény végével megkezdődik a költségosztóval felszerelt lakások éves fűtés elszámolása.

Költségosztók alapján történő elszámolás:

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 idényben 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 idény végével. A költségosztást végző cégek részére a **Promtávhő Kft. szolgáltatja** a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó **mennyiségi adatokat**, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldik társaságunknak. **A Promtávhő Kft. a közös képviselő által jóváhagyott elszámolás alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat.** Az elszámoló számla az elszámolási időszakban számlázott előlegek (hődíj részszámla) és a **tényleges hőfelhasználás különbözetét tartalmazza.**

Kérjük, hogy észrevételeikkel, az elszámolást módosító javaslataikkal közvetlenül a lakóközösség képviselőjét 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.

FOGYASZTÓ/TULAJDONOS VÁLTOZÁS BEJELENTÉSE

Felhívjuk Tisztelt Fogyasztóink figyelmét arra, hogy a törvényi előírások alapján a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül.

A szolgáltató jogosult a tulajdonváltás igazolására alkalmas okirat bemutatását igényelni. A számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól - ha a bejelentés az előírt határidőn (15 nap) túl történik - legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjától lehet igényelni a szolgáltatótól.

INFORMÁCIÓK CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSHOZ

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánja rendezni a számláit, a csoportos beszédést a bankjánál is kezdeményeznie kell ahhoz, hogy teljesüljön a megbízással. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, melyet a számla harmadik oldalán találhat meg.

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

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

kedd: 07.00-14.00, csütörtök: 07.00-19.00

Ügyfélszolgálatunk elérhetősége:

Cím: 2510 Dorog, Esztergomi u. 17.

Telefonszám: (33) 440 681

ugyfelszolgalat@veolia.com

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

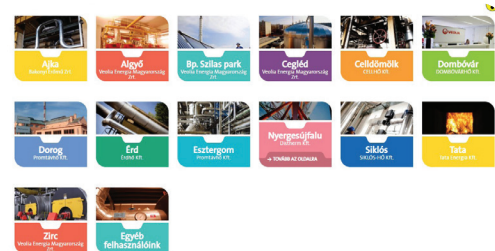
Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy megadja fogyasztási helyének irányítószámát a menüpont választás után.

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 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 évekkkel 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.



Tisztelettel:
Promtávhő Kft