

Tisztelt Ügyfelünk!  
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

## A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Társaságunk a lakóépületekben hőközponti mérés szerint végez szolgáltatást, amely azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor. Ekkor leolvassuk a hőmennyiségmérőket, és az adatokat továbbítjuk a költségosztással foglalkozó cég felé, ahol a felhasználói közösség tagjai között felosztják 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.



A fűtőmű épülete

## NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



A fűtőmű kazánjai

A nyár a következő fűtési idényre 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 megkezdi a rendszerek felkészítését a következő télre.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. 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 képviselőivel, hiszen például a fűtési rendszerek leürítése és feltöltése is csak a közös képviselő megrendelésére történhet.

## AZ „OKOS KÖLTSÉGMEGOSZTÁS ALKALMAZÁSÁNAK ELTERJESZTÉSE, RADIÁTOR CSERE PROGRAM” PÁLYÁZATÁRÓL

Az ÉMI Építésügyi Minőségellenőrző Innovációs Nonprofit Kft. a Klíma- és Természetvédelmi Akciótervhez kapcsolódóan 2020.12.18-án pályázatot tett közzé az okos költségmegosztás és radiátor csere program 2020 pályázat keretében. A pályázatot 3 milliárd forintos támogatási kerettel hirdették meg, és távfűtéssel ellátott társasházak és lakásszövetkezetek számára érhető el. Pályázni 2021. március 16-tól lehet a rendelkezésre álló forrás kimerüléséig, de legkésőbb 2021. augusztus 31-ig. A pályázati felhívás és útmutató a [www.emi.hu](http://www.emi.hu) oldalon érhető el.

A szabályozható fűtéssel ma még nem rendelkező lakások modernizálását célzó kiírásra társasházak és lakásszövetkezetek nyújthatnak be pályázatot, kizárólag a távfűtéssel ellátott lakóingatlanok energiahatékonyságának növelését, szén-dioxid-kibocsátásának csökkentését eredményező beruházások támogatására. Ennek mértéke az elszámolható bruttó költségek legfeljebb 50 százaléka lehet, a támogatás összege minimum 150 ezer forint, maximum 75 millió forint, az egy lakásra eső támogatási összeg azonban nem haladhatja meg 400 ezer forintot.



távhő karikatúra  
(Mykola Kapusta,  
Ukraine)

## HÖMENNYISÉGMÉRŐK HITELESÍTÉSE

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontban felszerelt hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 4 évente hitelesíttetni kell. Az algyői lakótelep hőközpontjaiban felszerelt hőmennyiségmérők hitelesítése 2021. év végéig esedékes. A hitelesítés költsége teljes mértékben a szolgáltatót terheli. A hitelesítés ideje alatt a lépcsőházak hőfogyasztását nem mérjük, a méretlen időszakokra eső hőfogyasztást az Üzletszabályzatunk 9.5 pontja alapján az előző év azonos időszakában mért, valamint a leszerelést megelőző időszakban mért átlag alapján határozzuk meg.

## TÁRSASÁGUNK A TÁVHŐSZÁMLÁK KIEGYENLÍTÉSÉRE A KÉSZPÉNZ NÉLKÜLI FIZETÉSI MÓDOK SZÁMOS LEHETŐSÉGÉT KÍNÁLJA ÜGYFELEI SZÁMÁRA:

### ICSEKK ALKALMAZÁS

A mobil telefonra letöltött iCsekk alkalmazás segítségével beolvasható a távhő számlán lévő QR-kód, és a számla összege a telefonra rögzített bankkártya adatokkal azonnal ki is egyenlíthető. Ezzel a megoldással a postai sorbanállás elkerülhető, gyors, egyszerű és pénzbe sem kerül.

### BANKI ÁTUTALÁS

Amennyiben Ön rendelkezik bankszámlával, átutalással is kiegyenlítheti távhő számláit. A banki átutalás számos előnyt biztosít, hiszen biztonságosabb, rugalmasabb, és gyorsabb, mint a készpénzes, vagy a csekkes fizetés.

### CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS

A csoportos beszédési megbízás az egyik legkényelmesebb módja a havi számlák rendszeres befizetésének. A bankszámláról a szolgáltató minden hónapban automatikusan beszedi a fizetendő összeget.

### ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNKON BANKKÁRTYÁS BEFIZETÉS

Ügyfeleink számára biztosított online ügyfélszolgálatunkon – ami a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalunkon keresztül érhető el - lehetőség van az elektronikus ügyintézésre, ahol többek között egyszerűen és kényelmesen egyenlíthetik ki a számláikat bankkártyával.

Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött. A regisztrációs felület a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalunkon az Online Ügyfélszolgálat menüpont alatt található.

Ha az online ügyfélszolgálati felület használatával kapcsolatban további kérdése merül fel, keresse fel a weboldalunkon a „Gyakran Ismételt Kérdések” menüpontot, vagy vegye fel a kapcsolatot a helyi ügyfélszolgálatunkkal.

## ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk csak az alábbi időpontokban érhető el:

kedd: 07:00 – 15:00 és csütörtök: 07:00 – 19:00

Telefonszám: +36 53 500 098

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

Éjjel-nappal hívható hibabejelentő telefonszámunk:

+36 80 201 198

### SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁS:

Címe: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49. cím alatt található Szolgáltatóház.

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2021. második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- Július 28.
- Augusztus 25.
- Szeptember 29.
- Október 27.
- November 24.

Tisztelettel:  
Veolia Energia Magyarország Zrt.

