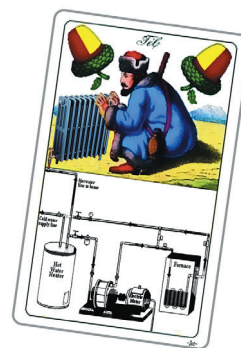


Tisztelt Ügyfelünk!  
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

## NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

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 megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetéseket, 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. 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. 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 szeleppülésre letapadhatnak.



távhő karikatúra  
(Halász Géza, Hungary)

## A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. A régi épületekben az elszámolás a hőfogyasztókba 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 érték került 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., a Szilas park 5-7. épület költségosztók szerinti elszámolását a TECHEM Kft. végzi, az általuk megadott adatok a július havi számlánkban kerülnek elszámolásra.

## 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)

## AZ 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.

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



## 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](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Éjjel-nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:

**(80) 201 198**

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

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

- július 6. és július 20.
- augusztus 3., augusztus 17. és augusztus 31.
- szeptember 14. és szeptember 28.
- október 12. és október 26.
- november 9. és november 23.
- december 7. és december 21.

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

Az ügyélfogadás helye továbbra is a **1156 Budapest, Szentmihályi út 131.** szám alatti kazánház épülete, 15:00-17:00 óra között.

Tisztelettel:  
Veolia Energia Magyarország Zrt.

