

Távfűtési hírlevél

2021./I. július

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

TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL

A BAKONY-TÁVHŐ Kft 2021-ben pályázatot nyújtott be az ÖKO címke megszerzésére.

A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Távhő Ökocímke védjegyet, hogy a háztartási gépek már ismert energiacímkéihez hasonlóan közérthetően mutassa be a távhőrendszerek energiahatékonyságát és a környezetre gyakorolt hatását. A minősítés tehát az adott távhőrendszer tömör jellemzése. A Távhő Ökocímke védjegyet annak elnyerése esetén három éven át használhatja társaságunk ügyfélszolgálati irodáján és minden kiadványán.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁNK FŐBB FELADATAI:

- közüzemi szerződések megkötése, módosítása,
- számlázási adatok módosítása,
- díjjóváírás, elszámolás módosítása,
- díjhátralékok kezelése, valamint részletfizetési megállapodások megkötése.

TÁVHŐ ÜGYELET FŐBB FELADATAI:

- szolgáltatással kapcsolatos hibabejelentések kezelése,
- távhőszolgáltatási számlák kiegyenlítése,
- épület ürités/töltés megrendelők,
- plombálás megrendelők,
- hőleadó cserékről információ és ehhez kapcsolódó nyomtatványok.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA ELÉRHETŐSÉGE ÜGYÉLFOGADÁSI IDŐBEN:

88 545 890

Cím: Ajka, Móra Ferenc u. 26. földszint
E-mail cím: ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com

hétfő: 08:00-20:00

kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08:00-12:00

ÉJJEL NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ TELEFONSZÁM:

80 180 145

Cím: Ajka, Semmelweis u. 1/A.
E-mail cím: ugyelet.bakonytavho@veolia.com
Pénztár: minden munkanap 07:30-14:30

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

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

Kérjük, hogy a közös képviselők a költségosztás elfogadásáról szóló aláírt nyilatkozatot mielőbb juttassák el a BAKONY-TÁVHŐ Kft. részére.

Tájékoztatjuk Tisztelt Ügyfeleinket, hogy a távhőszolgáltatást Ajka városában 2020. december 31. napjáig a PRIMER Kft. végezte, 2021. január 1. napjától pedig a BAKONY-TÁVHŐ Kft. végzi.

Ennek megfelelően a 2020 október-november-decemberi időszakra a költségosztó elszámoló számlát a PRIMER Kft., a 2021. januártól-májusig tartó időszakra pedig a BAKONY-TÁVHŐ Kft. fogja megküldeni a díjfizetők részére.



távhő karikatúra
(Gennadiy Nazarov,
Ukrajna)

RADIÁTORCSERE, ÜRÍTÉS ÉS TÖLTÉS

A szolgáltatásba bekapcsolt felhasználó csak az épülettulajdonosok, (illetve a közös képviselő) és a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhet vagy alakíthat át már meglévő felhasználói berendezéseket.

A szükséges formanyomtatványok beszerezhetők távfűtési ügyeletünkön, vagy letölthetők honlapunkról:

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

A megfelelő típusú fűtőtestek kiválasztását, méretezését társaságunk végzi díjmentesen. A fűtési hálózat leürítésének, illetve feltöltésének díja fűtési időszakon kívül 6.000.- Ft+Áfa, fűtési időszakban 20.000.- Ft+Áfa, melynek díját a következő havi távhőszámlában számlázzuk ki. A rendszer töltését az ürítés napjától számítva 10 napon belül el kell végezni. A felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése a tulajdonos feladata. A javítási, karbantartási feladatokat úgy célszerű szervezni, hogy a fűtési időszakban (szeptember 15-től május 15-ig) csak rendkívül indokolt esetben, üzemzavar esetén történhet munkavégzés. A felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhet át, alakíthat át felhasználói berendezést. A fűtési rendszer az osztatlan közös tulajdon részét képezi, ezért radiátorcsere esetén a felhasználóknak egyeztetési kötelezettsége áll fenn az épület tulajdonosával szemben.

HASZNÁLATI MELEGVÍZ MÉRŐÓRÁK LEOLVASÁSÁNAK IDŐPONTJA VÁRHAÓAN 2021. NOVEMBER 15-18.

Az erről szóló tájékoztatás a távhőszolgáltatási számlák második oldalán olvasható.

AZ 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 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 két 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 évekkal 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:
BAKONY-TÁVHŐ Kft.

