

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

TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS FEJLESZTÉSEIRŐL



Társaságunk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatás minőségét folyamatosan fejlessze, ezért 2020 decemberében a fűtőmű telephelyén 38,86 kW-os 116 darab modulból álló napelemcsoport létesült, amelynek köszönhetően mintegy 40 t/év CO₂ kibocsátás értünk el, valamint a fűtőmű elektromos igényét nagyrészt kiszolgálja.

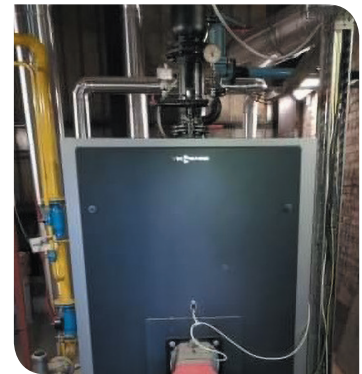
A nyári melegvíz üzemet kiszolgáló kazán cseréje is 2020 decemberében történt. Az új berendezés a hozzá kapcsolt hőhasznosító egységgel együtt egy korszerűbb és takarékosabb szolgáltatást tesz lehetővé.

HASZNÁLATI MELEGVÍZ DÍJÁNAK ELSZÁMOLÁSA

A használati melegvíz díjának elszámolása vagy diktálás alapján havonta történik, vagy előleg beállításával a féléves leolvasások alkalmával. A melegvíz-mérők leolvasását minden évben június, illetve december utolsó hetében végzik munkatársaink. 2021 júniusában a tervezett leolvasás időpontja: 2021.06.17-2021.06.25

Kérjük Tisztelt Ügyfeleinket, hogy amennyiben a lépcsőházban kifüggesztett tájékoztatón megadott időben nem tudják biztosítani a leolvasást, mindenképpen juttassák el évente kétszer (június 30-ig, illetve december 30-ig) melegvíz-órájuk aktuális állását ügyfélszolgálatunkra, hogy az elszámolást el tudjuk végezni.

A mérőállásokat kényelmesen be tudják jelenteni az interneten, ha regisztrálnak online ügyfélszolgálatunkon a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon városuk kiválasztását követően az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt található linken keresztül.



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 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.

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 gondos-

kodni, 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. 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 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.

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLTRÓL

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 ismét a személyes ügyfélfogadás szüneteltetésére kényszerültünk. Ez idő alatt a telefon és az internet maradt a kapcsolattartás eszköze. Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekkor 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 intézésre is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére, Online ügyfélszolgálatunkon eddig 1 085 ügyfelünk közül 233 regisztrált, 106 igényelt elektronikus számlát.
- a díjfizető változás bejelentésére, Ügyfeleink nagy része továbbra is az elavult, és nehézkes postai csekken egyenlíti ki számláját.
- a számlaegyenlege megtekintésére, Számukra a postai sorban állás helyett ajánljuk a sokkal biztonságosabb készpénzkímélő fizetési lehetőségeket választékát:
 - a teljesen automatikus csoportos banki átutalást,
 - az eseti átutalási megbízást,
 - a weboldalunkon VPOS terminálként működő bankkártyás fizetést.
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre, Valamint ezek kiegészítéséül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is.
- elektronikus számla igénylésére, Látogassa meg Ön is weboldalunkat, és intézze ügyeit kényelmesebben az interneten.
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

hétfőn 8:00 – 20:00 és szerdán 8:00 – 16:00

A nyári ügyfélfogadási rend eltér a megszokottól, az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

Július 5. (hétfő): Zárva, Augusztus 11 (szerda): Zárva,
Augusztus 18 (szerda): Zárva

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

Címe: 2030 Érd, Emília u. 4.

Telefonszám: (23) 523 023

E-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

Az éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: (80) 201 198

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

Tisztelettel:
Érdhő Kft.

