

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

## A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSÉRŐL

A 2020. évben folytattuk a korábban megkezdett fejlesztési programot: elkezdtük újabb 26 db hőközpont távfelügyeleti rendszerének a kiépítését. A beruházás jelentős volumene, illetve a kialakult pandémiás helyzet miatt a kivitelezési munkák 2021 nyarán fejeződnek be.

### A FEJLESZTÉS FŐBB JELLEMZŐI:

- hőközpontok technológiai jeleinek, vezérlési, szabályzási állapotainak, értékeinek összegyűjtése,
- on-line megjelenítése a Felügyeleti szerveren és naplózása. A technológiai adatok és a mérők adatainak adatbázisának megjelenítése MS Excel táblázatban és grafikusán,
- hőközpontonként az új távfelügyeleti automatika kialakítása új villamos elosztó szekrényvel, kábelezéssel, szükséges terepi mérő eszközök cseréjével,
- IP alapú hálózat (GSM GPRS) kiépítése,
- az új hőközpontok integrálása a meglévő „Felügyeleti szerverbe”.



távhő karikatúra  
(Halász Géza, Hungary)

A távfelügyeleti rendszer biztosítja a folyamatos adatgyűjtést a távhőszolgáltató részére. Az adatok rögzítésre kerülnek és így egy adott pillanatban vagy visszamenőlegesen is ellenőrizhetővé válnak. Az esetleges hőközponti hibák korai észlelése lehetőséget ad gyors hibaelhárításra, mielőtt még a felhasználók észlelnék azt.

## NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

A nyár a következő fűtési idényre való felkészülés időszaka. A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában, illetve üzemeltetésében lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. A távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit karbantartjuk, elhasználódott elemeit pedig újra cseréljük. Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Sokan tervezik a lakásuk felújítását és radiátoruk cseréjét is. A lakásokban végzendő épületgépészeti szerelési munkák egyeztetését a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál. Fontos, hogy a fogyasztók a fűtési idény befejezése után a termosztatikus szelepeket a legmagasabb (5) fokozatra állítsák, és a fűtési idény megkezdéséig ebben a helyzetben hagyják. Amennyiben a szelep a fűtési idény kezdetekor nem nyit ki, azaz a radiátor akkor sem fűt, ha a szelepfej a legmagasabb értékre van állítva, forduljon a szolgáltató szakembereihez.



Fűtőmű épülete

## A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni. A szolgáltatás számlázása a felhasználói közösségek döntése alapján épületrészenként történik, ezért a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani. Azoknál az épületeknél, ahol nincs költségosztó felszerelve a lakásokban, az elszámolás fűtött légtérfogat arányában történik. A költségosztóval rendelkező épületekben az elszámolási időszak végén a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztós cég leolvassa a költségosztókat, hőmennyiségmérőket, majd kiszámítja és a felhasználói közösség tagjai között felosztja 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. Tülfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk. Amennyiben nem ért egyet a költségosztó cég által felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy ezt az eljárásra jogosult közös képviselő felé jelezze!



A Szolgáltató csak akkor tud fűtés elszámolást készíteni, ha a Társasházzal szerződésben álló költségmegosztással foglalkozó cég az adatokat számára megküldte.

### ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

Hétfő: 08:00-16:00  
Csütörtök: 08:00-20:00

#### ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

Cím: 7200 Dombóvár, Pannónia u. 7.  
Telefonszám: (74) 466 443  
e-mail: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)  
Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: (80) 201 198

## 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.

### BANKKÁRTYÁS BEFIZETÉS ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁINKBAN

Ügyfeleink részére lehetővé tettük, hogy ügyfélszolgálati irodáinkban a készpénzes fizetési mód mellett bankkártyával is befizethessék a számláikat.

PayPass segítségével a fizetés egyszerű és nem vesz igénybe sok időt. Vásárláskor elegendő a kártyát a terminálhoz érinteni, PIN kód megadására is csak egy bizonyos limit összeg elérése után van szükség.

### 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.

Tisztelettel:  
DOMBÓVÁRHŐ Kft.

