

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

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.

MIÉRT JÓ A CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS?

- egyszer kell csak felhatalmazást adni,
- limitösszeggel kontrollálható a beszedett összeg nagysága,

- nem kell napokat a postán sorba állással tölteni,
- ellenőrizhető, és visszakövethető,
- fizetési határidőket nem szükséges fejben tartani.

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.

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

A humánjárvány okozta veszélyhelyzet miatt az idén tavasszal is kettő hónapig szünetelt a személyes ügyfélszolgálatunk. Az izolációs és távolságtartási kötelezettség immár második alkalommal 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 kettő hónapon keresztül ismét a személyes ügyfélfogadás szüneteltetésére kényszerültünk. Ez idő alatt csak 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.

Látogassa meg Ön is weboldalunkat, és intézze ügyeit kényelmesebben az interneten.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

A nyár a következő fűtési időnyre való felkészülés időszaka. A távhőszolgáltató és az épületek közötti felelősség és feladat megosztásának egyértelmű útmutatója a tulajdoni háttér. 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 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.



A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A fűtési időny végével megkezdődik a költségosztóval felszerelt lakások éves fűtés elszámolása. A költségosztók olyan készülékek, melyek a hőközpontban mért hőmennyiség fűtésre használt részének lakásonkénti szétosztására szolgálnak. A költségosztók segítségével a leolvasott értékek arányában kiszámítható, hogy a lakóközösség által a fűtési időnyben összesen elfogyasztott hőből mennyi hőenergia jut az egyes helyiségekre és lakásokra.

Költségosztók alapján történő elszámolás esetén – a *távhőszolgáltatási törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján* – az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiség legalább 30 %-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában kell felosztani.

Az éves elszámoláshoz a költségosztást végző cég leolvassa a radiátorokra szerelt költségosztókat a fűtési időny végével. A költségosztást végző cégek részére a Veolia Energia Magyarország Zrt. szolgáltatja a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó mennyiségi adatokat, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldi társaságunknak. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a közös képviselő által jóváhagyott elszámolás alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat. Az elszámoló számla az elszámolási időszakban számlázott előlegek (hődíj részszámla) és a tényleges hőfelhasználás különbözetét tartalmazza.

Kérjük, hogy észrevételeikkel, az elszámolást módosító javaslataikkal közvetlenül a lakóközösség képviselőjét szíveskedjenek megkeresni. Tekintettel arra, hogy egy-egy elszámolás megváltoztatása a teljes közösség elszámolását befolyásolja, így mindennemű módosítás csak a közösség tudomása és egyetértése esetén lehetséges.

HASZNÁLATI MELEG VÍZ ÓRA CSERE

A mellékvízmérők hitelességi ideje a 247/2012. (VIII.31.) Korm. rendelet értelmében 8 év, ezért azokat a hitelesítési évtől számított nyolcadik évben cserélni kell.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

kedd. 08:00-15:00, csütörtök: 07:00-19:00

Telefonszám: (95) 420 186

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:
(80) 201 198

Személyes ügyfélfogadás: Zirc, Fáy András u 4. (közös képviselő)

kedd 08:00-15:00, csütörtök: 07:00-19:00

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

