

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

## BERUHÁZÁSOK ÉS FELÚJÍTÁSOK

2019. évben a Május 1 út 39 – 49 szám alatti társasházak előtti primer távvezetékeket korszerű, előszigetelt vezetékekre cseréltük. Ezzel csökkent a távvezeték hővesztése és javult a rendszer hatásfoka, üzembiztonsága.

## 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 kell felosztani. 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. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk. Amennyiben nem ért egyet a költségosztó cég által felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy ezt az eljárássra 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.



távhő karikatúra  
(Halász Géza, Hungary)

## NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREN

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 megkezdheti 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 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 szelepekre letapadhatnak.



## A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL

A Magyar Táv hőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Táv hő Ökocímke védjegyet, hogy a háztartási gépek már ismert energiacímkeihez hasonlóan közérthetően mutassa be a távhőrendszerek energiahatékonyságát és környezetre gyakorolt hatását. A minősítés tehát az adott távhőrendszer tömör jellemzése. Társaságunk a Táv hő Ökocímke védjegyet három éven át használhatja ügyfélszolgálati irodáján és minden kiadványán.

## 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 évekkkel 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,
- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.

Online ügyfélszolgálatunkon eddig 1941 ügyfelünk közül 431 regisztrált, 209 igényelt elektronikus számlát.

Ügyfeleink nagy része továbbra is az elavult, és nehézkes postai csekken egyenlíti ki számláját.

Számukra a postai sorban állás helyett ajánljuk a sokkal biztonságosabb készpénzkímélő fizetési lehetőségek választékát:

- a teljesen automatikus csoportos banki átutalást,
- az eseti átutalási megbízást,
- a weboldalunkon VPOS terminálként működő bankkártyás fizetést.

Valamint ezek kiegészítéséül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is.

## ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

kedd: 07:00-19:00 és csütörtök: 07:00-15:00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

TATA ENERGIA Kft.

Cím: 2890 Tata, Új út 15.

Telefonszám: (34) 880 507

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Tisztelettel:  
TATA ENERGIA Kft.

