

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

BERUHÁZÁSOK ÉS FELÚJÍTÁSOK

2022. évben a Május 1. út 39 – 49 társasházak - 6 db 20 lakásos épület - önnálló primer hőellátásának megvalósítására kerül sor. A beruházás létrejöttével megvalósul az épületek egyéni hőellátása, saját hőközponttal.

A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL



A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Távhő 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 Távhő Ökocímke védjegyet öt éven át használhatja ügyfélszolgálati irodáján és minden kiadványán.

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 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.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREN

A nyár a következő fűtési időnyre 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 vezetéseket, a szabályozó szerelvényeket. A hibás darabokat ki kell cserélni, mert a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkés

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 szelepváltozatra letapadhatnak.

A HASZNÁLATI MELEGVÍZ (HMV) ÉVES ELLENŐRZŐ LEOLVASÁSÁRÓL ÉS CSERÉRŐL

A lakásokban lévő használati melegvíz mérők éves leolvasását a TATA ENERGIA Kft. által megbízott leolvasó fogja végezni. Az ellenőrzés kiterjed a mérőóra állására, a plombák épségének vizsgálatára, a mérőóra működésére és a hitelesítés időpontjának ellenőrzésére. A lejárt hitelességű órák cseréjét szintén a TATA ENERGIA Kft. megbízott képviselője fogja végezni, ennek díját a szolgáltató téríti meg, a fogyasztókat nem terheli semmilyen költség.

Kérjük a leolvasó és az óra cserét végző által megjelölt időpontban biztosítsa a lakásba való bejutás lehetőségét!

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

kedd: 07.00 – 19.00 és csütörtök: 07.00 – 15.00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 2890 Tata, Új út 15.

TELEFONSZÁM: (34) 880 507

E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

ÉJJEL NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ:(80) 201 198

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – AZ OKOS MEGOLDÁS!

Intézzé távhős ügyeit egyszerűen, biztonságosan, online!

Online ügyfélszolgálatunk kényelmi funkciói:

- számlaegyenleg lekérdezés,
- értesítési adatok módosítása,
- mérőállás bejelentés,
- e-számla igénylés és letöltés,
- bankkártyás fizetés,
- Üzenetküldés (chat),
- felhasználóváltozás bejelentése.

Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött.

Kérjük, tekintse meg a regisztráció folyamatát bemutató kisfilmünket, mely <https://tavho.veolia.hu/weboldalon> érhető el.

TÁVFŰTÖTT LAKÁSBA KÖLTÖZÖTT, MI A TEENDŐ?

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet 3. sz. mellékletének 21.1. és 21.2. pontja előírja, hogy a felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban kötelesek bejelenteni a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül. Új ügyfélként online ügyfélszolgálatunkon már az első számla megérkezése előtt igényelhet e-számlát, ehhez csupán egy egyszerűsített regisztráció elvégzése szükséges!

Változásbejelentési kötelezettség teljesítése érdekében, illetve e-számla igénylése esetén, kérjük, keresse fel a helyi ügyfélszolgálatunkat.

ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsse ki három kérdésből álló ügyfélelégedettségi kérdőívünket, melynek kitöltése 1-2 percet vesz igénybe.

A kitöltött kérdőívet, kérjük, hogy küldje vissza részünkre az ugyfelszolgalat@veolia.com e-mail címre, vagy postai úton a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. címre.

Tisztelettel:
TATA ENERGIA Kft.



