

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

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSÉRŐL

A 2021. évben a Siklós, Köztársaság tér 4; illetve Köztársaság tér 5. szám alatt található társasházak primer bekötővezeték szakaszának korszerűsítését végeztük el, összesen 122 méter vezeték korszerűsítését. Az új távvezeték vasbeton csatornában szerelt, "jelzőérrel" ellátott korszerű előreszigetelt acél távhővezeték. 2022-ben beruházás keretén belül a Siklós, Iskola utca 32. szám alatti épület primer bekötő vezetékének cseréjét tervezzük elvégezni "jelzőérrel" szerelt előreszigetelt acél távhővezetékre.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A fűtési idény végével megkezdődik a költségosztóval felszerelt lakások éves fűtés elszámolása.

A költségmegosztók olyan készülékek, melyek a hőközpontban mért hőmennyiség fűtésre használt részének lakásonkénti szétosztására szolgálnak. A költségmegosztók segítségével a leolvasott értékek arányában kiszámítható, hogy a lakóközösség által a fűtési idényben összesen elfogyasztott hőből mennyi hőenergia jut az egyes helyiségekre és lakásokra.

Költségmegosztók alapján történő elszámolás esetén – a *táv hőszolgáltatási 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 idény végével. A költségosztást végző cégek részére a SIKLÓS-HŐ Kft. szolgáltatja a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó mennyiségi adatokat, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldik társaságunknak. A SIKLÓS-HŐ Kft. a közös képviselő által jóváhagyott elszámolás alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat. Az elszámoló számla az elszámolási időszakban számlázott előlegek és a tényleges hőfelhasználás különbözetét tartalmazza.

Kérjük, hogy az elszámolást módosító javaslatokkal, észrevételekkel közvetlenül a lakóközösség képviselőjét szíveskedjen megkeresni, tekintettel arra, hogy egy-egy elszámolás megváltoztatása a teljes közösség elszámolását befolyásolja, így mindennemű módosítás csak a közösség tudomása és egyetértése esetén lehetséges.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket az ügyfélszolgálati irodánkban és online portálunkon keresztül is intézhetik. A felhasználók/díjfizetők személyesen, telefonon, vagy írásban, levélben és e-mail üzenetben kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik rendezését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

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

hétfő: 07.30-15.30, csütörtök: 07.00-19.00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 7800 Siklós, Hajdú Imre u. 15.

TELEFONSZÁM: (72) 496 209

E-MAIL: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

A SIKLÓS-HŐ KFT. ÜGYELETES SZERELŐJÉNEK TELEFONSZÁMA: (20) 9689766

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – AZ OKOS MEGOLDÁS!

Intézze 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/weboldal>on 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.

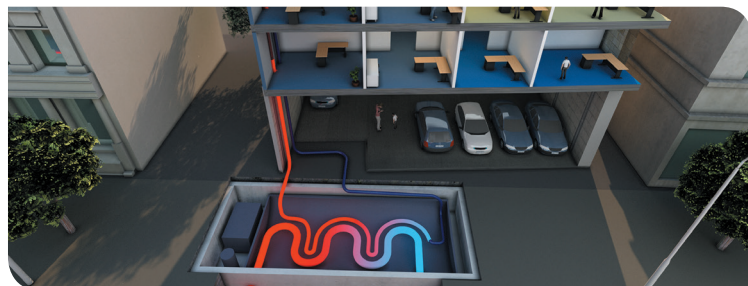
A GÖRDÜLÉKENY SZÁMLARENDEZÉS ÉRDEKÉBEN ÜGYFELEINK SZÁMOS ELEKTRONIKUS FIZETÉSI MÓD KÖZÜL VÁLASZTHATNAK

- **C SOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS**
- **KÖLTSÉGMENTES ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS ÉS ELEKTRONIKUS SZÁMLA IGÉNYLÉSE**
Távhőszámláit – postai sorban állás helyett – egy rövid regisztráció után a tavho.veolia.hu honlapon elérhető online ügyfélszolgálatunkon is rendezheti bankkártyával.
- **ÁTUTALÁSOS FIZETÉS**
Amennyiben Ön rendelkezik bankszámlával, átutalással is kiegyenlítheti távhőszámláit, ebben az esetben kérjük az utalás közleményében a kiegyenlíteni kívánt számla sorszámát feltüntetni

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:
SIKLÓS-HŐ Kft.

