

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

A RADIÁTOR CSERÉKRŐL ÁLTALÁBAN

Radiátor cserére, illetve más fűtési rendszert érintő munkálatokra május 15. és szeptember 15. között van lehetőség. Radiátor csere esetén – a pontos teljesítmény meghatározása érdekében - először fel kell keresni ügyfélszolgálatunkat (e-mail vagy levél formájában), a jelenleg felszerelt radiátor adatainak megadásával. Ezt követően a PROMTÁVHÓ Kft. szakemberei meghatározzák a szükséges teljesítményeket, melytől eltérni +/- 5%-kal lehet. **Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a fűtési rendszer üritése évente egy alkalommal díjmentes, abban az esetben, ha a közös képviselő írásban kérelmezi a szolgáltatótól.**

Amennyiben az adott épületben a radiátorokra költségosztó készülékek vannak felszerelve, úgy a radiátorcserét jelezni kell a szerződött költségosztó cég felé is. A szerelési munkálatok végeztével az esetleges eláztatások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az esetben van lehetőség, ha azokban lakásban – melyben átalakítás történt – tartózkodik valaki.



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 hóból mennyi hőenergia jut az egyes helyiségekre és lakásokra.

Költségmegosztók 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 idény végével. A költségosztást végző cégek részére a PROMTÁVHÓ Kft. szolgáltatja a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó mennyiségi adatokat, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldi társaságunknak. A PROMTÁVHÓ 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.

A KINTLÉVŐSÉGEKRŐL

Javasoljuk, hogy fizetési nehézség esetén mielőbb keresse fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést követően, a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthet. Amennyiben a fizetési felszólításunkra nem reagál, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik, és a jogi eljárás során felmerült összes járulékos költség is a díjfizetőt terheli a tőketartozáson és a késedelmi kamaton túl.

Jogi eljárás esetén Kintlévőség-kezelési és Távhő Számlázási Csoport keresheti, az alábbi elérhetőségen:

Veolia Energia Magyarország Zrt.
Kintlévőség-kezelési és Távhő Számlázási Csoport

7630 Pécs, Edison u. 1.
Telefon: (72) 534 350 és (72) 534 250

INFORMÁCIÓK CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSHOZ

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánja rendezni a számláit, a csoportos beszédést a **bankjánál kell kezdeményeznie** ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, melyet a számla harmadik oldalán találhat meg.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

kedd: 07.00-14.00
csütörtök: 07.00-19.00

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

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 2510 Dorog, Esztergomi u. 17.
TELEFONSZÁM: (33) 440 681
ugyfelszolgalat@veolia.com

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/> 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, töltsé 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:
PROMTÁVHŐ kft.



