

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

Érd Megyei Jogú Város és a Veolia Energia Magyarország Zrt. jogelődje között a távhőszolgáltatás üzemeltetésére 2001-ben létrejött együttműködés lejárt, ezért az Érdhő Kft. 2022.06.30- al befejezte tevékenységét. A távhőszolgáltatás további folytatására az Önkormányzat még 2021-ben uniós közbeszerzési eljárást indított. Ezen a pályázaton ismét a Veolia Energia Magyarország Zrt. nyerte el közbeszerzési eljárással Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatának bizalmát, hogy városi szintű távhőszolgáltatással kapcsolatos feladatokat és fejlesztéseket - a következő 25 évben - koncessziós szerződés keretei között ellássa. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően a távhőszolgáltatási tevékenység tényleges ellátására ÉRD-TÁVHŐ Kft. néven új koncessziós társaságot alapított.

A távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodája továbbra is változatlan helyen, a megszokott nyitva tartással várja Önt.



ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

hétfőn 8:00 – 20:00 és szerdán 8:00 – 16:00

A nyári ügyfélfogadási rend eltér a megszokottól, az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

Augusztus 10 (szerda): Zárva

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍME: 2030 Érd, Emília u. 4.

TELEFONSZÁM: (23) 523 023

E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

Az éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: **(80) 201 198**

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.

A GÖRDÜLÉKENY SZÁMLARENDEZÉS ÉRDEKÉBEN ÜGYFELEINK SZÁMOS ELEKTRONIKUS FIZETÉSI MÓD KÖZÜL VÁLASZTHATNAK

- **CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS**
- **KÖLTSÉGMENTES ONLINE BANKKÁRTYÁS FIZETÉS ÉS ELEKTRONIKUS SZÁMLA IGÉNYLÉSE**
Távhszámláit – 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 távhszámláit, ebben az esetben kérjük az utalás közleményében a kiegyenlíteni kívánt számla sorszámát feltüntetni

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.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

A nyár a következő fűtési időnyre való felkészülés időszaka.

Kérjük, hogy a radiátorok szelepeit a fűtési időszakon kívül, teljesen nyissák ki, megelőzve a szelepek letapadását, mely a fűtési időszakban problémát okozhat!

Fűtési rendszert érintő munkálatok (pl: radiátor-, radiátorszelep csere) május 16. és szeptember 14. között végezhetők. Jogszabály szerint felhasználói berendezést átalakítani, újat létesíteni, vagy megszüntetni csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet. **Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer ürtését is minden esetben a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.**

A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. A távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdí a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit karbantartjuk, elhasználódott elemeit pedig újra cseréljük.



ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsé ki három kérdésből álló ügyfélelégedettség 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, továbbá bedobhatja a fűtőmű postaládájába az alábbi címen: 2030 Érd, Emília u. 4.

Tisztelettel:
ÉRD-TÁVHŐ Kft.

