

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

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS TERÜLETI FEJLESZTÉSÉRŐL

A 2022. évben is folytatjuk a korábban megkezdett fejlesztési programunk megvalósítását. Beruházás keretén belül a régi, korszerűtlen ~ 35-40 éves túlméretezett, műszakilag nem megfelelő állapotú hőközponti használati melegvízes tárolókat - összesen 23 db hőközpontban - ütemezve kicseréljük. Az első ütem kivitelezése lezárult (12 db hőközpont), jelenleg a második ütem végrehajtásának előkészítési munkálatai zajlanak. Az elavult fekvőhengeres, felületvédelem nélküli használati melegvíz tárolók helyett korszerű állóhengeres, felületvédelemmel ellátott, új melegvíz tárolókat építünk be.

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 – kérjük keresse fel ügyfélszolgálatunkat (személyesen, e-mail vagy levél formájában), a jelenlegi, és a tervezett új radiátor adatainak megadásával. Ezt követően a DOMBÓVÁRHŐ Kft. szakemberei ellenőrzik, illetve meghatározzák a szükséges teljesítményeket, melytől

eltérni +/- 5%-kal lehet. **A fűtési rendszer üritése évente egy alkalommal díjmentes, abban az esetben, ha a közös képviselő írásban kérelmezi azt 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 elzárások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az esetben van lehetőség, ha azokban lakásban – melyben átalakítás történt – tartózkodik valaki.

TÁVFÜTÖTT 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.

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.

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy ügyfélszolgálatunk **személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:**

Hétfő: 08.00-16.00, Csütörtök: 08.00-20.00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 7200 Dombóvár, Pannónia u. 7.

TELEFONSZÁM: (74) 466 443

E-MAIL: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

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 távhőszolgáltatási törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján – az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiség legalább 30 %-át az épületrészek fűtött légtérforgata arányában kell felosztani.

Az éves elszámoláshoz a költségosztást végző cég leolvasa a radiátorokra szerelt költségosztókat a fűtési idény végével. A költségosztást végző cégek részére a DOMBÓVÁRHŐ Kft. szolgáltatja a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó mennyiségi adatokat, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldi társaságunknak. A DOMBÓVÁRHŐ 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.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

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 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, 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.

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.

ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltse 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:
DOMBÓVÁRHŐ Kft.

