

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



A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Társaságunk a lakóépületekben hőközponti mérés szerint végez szolgáltatást, amely azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor. Ekkor leolvassuk a hőmennyiségmérőket, és az adatokat továbbítjuk a költségosztással foglalkozó cég felé, ahol a felhasználói közösség tagjai között felosztják 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 számlánkban jóváírjuk. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk.

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.

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.

NYÁRI TEENDŐK A FÜTÉSI 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 megkezdí a rendszerek felkészítését a következő télre.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. 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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy **TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK** csak az alábbi időpontokban érhető el:

kedd: 07.00 – 15.00 és csütörtök: 07.00 – 19.00

TELEFONSZÁM: +36 53 500 098

E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható hibabejelentő telefonszámunk: +36 80 201 198

SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁS:

CÍME: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49. cím alatt található Szolgáltatóház.

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2022. második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- Július 27.
- Augusztus 29.
- Szeptember 28.
- Október 26.
- November 23.

ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsse 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.

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.



