

Távfűtési hírlevél

2022./I. július

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

TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL



A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Távhő Ökocímke védjegyet, hogy a háztartási gépek már ismert energiacímkeihez hasonló közérthető módon mutassa be a távhőrendszerek energiahatékonyságát és környezetre gyakorolt hatását. A minősítés tehát az adott távhőrendszer tömör jellemzése.

A távhő ökocímke minősítésben az ajkai távhőrendszer

- Primerenergia-hatékonyság: A
- Zöldenergia-felhasználás: A+
- CO₂-kibocsátás: A+

Társaságunk a Távhő Ökocímke védjegyet öt éven át használhatja ügyfélszolgálati irodájában kifüggesztve és minden kiadványán.

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.

A HASZNÁLATI MELEGVÍZ MÉRŐK ÉVES ELLENŐRZŐ LEOLVASÁS

2022. évtől a használati melegvízmérők ellenőrző leolvasását évente 1-2 alkalommal végezzük. A leolvasás várható időpontjáról felhasználóink tájékoztatást kapnak a számlalevél utolsó oldalán feltüntetve, illetve a leolvasás pontos időpontjáról a lépcsőházakban kihelyezett értesítőn. Az ellenőrzés kiterjed a mérőóra állására, a plombák épségének vizsgálatára. Kérjük, a leolvasó által meghatározott időpontban a lakásba való bejutást biztosítani!

Felhasználó által leadott mérőóra állást minden esetben a mérőóráról készült fényképpel együtt fogadunk el.

A mérésügyről szóló 1991. évi XLV. törvény értelmében joghatással járó mérést kizárólag hiteles mérőeszközzel lehet végezni. A jelenleg érvényben levő jogszabályok értelmében a vízmérő hitelessége 8 év. Tájékoztatjuk, hogy díjfizető részéről szabálytalan vételezésnek minősül a lejárt hitelesítésű melegvízmérőn történő vételezés. Szabálytalan vételezés esetén a díjfizető pótdíjat köteles fizetni. Mérésre alkalmas hiteles melegvíz mérőóráról a felhasználó kötelessége gondoskodni.

KAMERÁK TELEPÍTÉSE AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON!

Móra Ferenc utca 26 szám alatti ügyfélszolgálaton biztonságtechnikai, vagyonvédelmi okból 2 kamera került felszerelésre 2022 június hónapban. A megfigyelés és a tárolt képfelvételek visszanezése kizárólag a jogsértő cselekmények kiszűrése, az azok megszüntetéséhez szükséges intézkedések kezdeményezése céljából végezhető.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



Kérjük a radiátor szelepeket a fűtési időszakon kívüli tartsák teljesen nyitva, megelőzve a szelepek letapadását, ezzel elősegítve fűtés indításkor a rendszerek légtelenítését.

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 távhőszolgálató hozzájárulásával lehet. **Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer üritését is minden esetben a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.**

A felhasználói berendezések működőképes állapotban tartása (hőleadók, radiátorszelepek, strangszabályzók, alap- és felszálló vezetékek, légtelenítők) a felhasználói közösség feladata és költsége. A távhőszolgáltató hatásköre a kiszolgált épület felé eső első szerelvénypárig terjed. A szerelvények után található meghibásodások elhárítása az épület kezelője, vagy a lakóközösség feladata, ebben az esetben a távhőszolgáltatónak csak kizárási, és/vagy üritési feladata van.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége ügyélfogadási időben: **88 545 890**

CÍM: Ajka, Móra Ferenc u. 26. földszint
E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com

hétfő: 08.00-20.00,
kedd, szerda, csütörtök, péntek: 08.00-12.00

ÉJJELE NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ TELEFONSZÁM: 80 180 145

CÍM: Ajka, Semmelweis u. 1/A.

E-MAIL CÍM: ugyelet.bakonytavho@veolia.com

PÉNZZTÁR: minden munkanap 07:30-14:30

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Intézzé távhős ügyeit egyszerűen, biztonságosan, online!

Ügyfeleink ügyintézésének megkönnyítése érdekében a BAKONY-TÁVHŐ Kft.-nél is lehetősége van bárholonnan, bármikor intézni távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeit: aktuális egyenleg megtekintése, mérőóra állás rögzítése, e-számla igénylés, online számla befizetés, díjfizető változás bejelentés.

Regisztráljon: https://tavho.veolia.hu/bakonytavho_kft

Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött. Kérjük, tekintse meg a regisztráció folyamatát bemutató kisfilmünket, mely <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon érhető el.



www.tavho.veolia.hu

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.ajka@veolia.com e-mail címre, vagy postai úton a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. címre.

Tisztelettel:
BAKONY- TÁVHŐ Kft.





Kérjük válaszaival segítse munkánkat!

elégedetlen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nagyon elégedett

(The scale consists of 10 blue circles arranged horizontally, numbered 1 to 10 above them.)

elégedetlen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nagyon elégedett

A horizontal scale consisting of ten blue-outlined circles arranged in a row. Above each circle is a black number from 1 to 10. The first circle (numbered 1) is positioned above the word "elégedetlen". The last circle (numbered 10) is positioned above the words "nagyon elégedett". All circles are currently empty.

elégedetlen 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 nagyon elégedett

(A scale consists of 10 empty circles corresponding to the numbers 1 through 10.)