

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

## 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 megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetékeket, a szabályozó szerelvényeket. A hibás darabokat ki kell cserélni, mert a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban lévő 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. A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben ne feledkezzenek meg arról, hogy a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban teljesen nyitott állásba fordítsák. Ezzel a mozdulattal növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor azok a szeleplésre letapadhatnak.

## A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. Az épületekben az elszámolás a hőfogyadókba felszerelt költségosztó hőmennyiségmérőkről leolvasott mennyiség szerint történik.

A Szilas park 12-14-16-18. épületekben minden hónapban a lakásokban felszerelt mérőkön a Gáti Kft. által leolvasott érték kerültek kiszámlázásra.

A Szilas park 5-7. és Szilas park 21-23-25. épületek lakásaiban a felhasználói közösségek által elfogyasztott összes hőmennyiséget a radiátorokra felszerelt költségosztók szerint osztja meg a társasházakkal szerződött költségosztó szervezet. A Szilas park 21-23-25. épületben a felosztást az ISTA Kft., a Szilas park 5-7. épület költségosztók szerinti elszámolását a TECHEM Kft. végzi, az általuk megadott adatok a július havi számlánkban kerülnek elszámolásra.

## AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az Ön számára is elérhető ingyenes kényelmi szolgáltatásunk az online ügyfélszolgálat, melyet a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül, városának kiválasztását követően, az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt érhet el. Egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek, online intézésre is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- díjfizető változás bejelentésére,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak,
- a számlák bankkártyával történő kifizetése (American Express és Union Pay bankkártyák kivételével),
- automatikus értesítések kérése e-mailben az új elektronikus számla feltöltéséről, fizetési határidő közeledtéről, lejáratáról.

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.

### ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk az alábbi időpontban érhető el:

szerda: 07:00 – 19:00

TELEFON: (34) 487 688

LEVELEZÉSI CÍM: 2890 Tata, Új út 15.

E-MAIL: [ugyfelszolgalat@veolia.com](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com)

ÉJJEL-NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES

MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ: (80) 201 198

WEBOLDALUNK: <https://tavho.veolia.hu>

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

- július 5. és július 19.
- augusztus 2., augusztus 16. és augusztus 30.
- szeptember 6. és szeptember 27.
- október 11. és október 25.
- november 8. és november 22.
- december 6. és december 20.

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Az ügyfélfogadás helye továbbra is a 1156 Budapest, Szentmihályi út 131. szám alatti kazánház épülete, 15:00-17:00 óra között.

## ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsse 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](mailto:ugyfelszolgalat@veolia.com) e-mail címre, vagy postai úton a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. címre.



Tisztelettel:  
Veolia Energia Magyarország Zrt.



