

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

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL



Kossuth Ferenc u. 46.
korszerűsített lakóépület

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni. A korszerűsített épületekben a fűtési célú hő felosztásának módjáról alapvetően a tulajdonosok maguk döntenek, míg a hagyományos, költségosztók nélküli fűtési hálózatu házaknál a fűtött légtérfogat arányában kell elszámolni. Az elszámolás – a már megszokott gyakorlat szerint – idén is július hónapban történik. Az elszámolási időszak végén leolvassuk a hőmennyiségmérőket, kiszámítjuk, majd a felhasználói közösség tagjai között felosztjuk a tényleges fogyasztást.

Az évközben részfizetesként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget.

A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén pedig a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.

A téli hónapok átlagostól enyhébb időjárása miatt április elejére úgy látszott, hogy a fűtési időszak hőfogyasztásában jelentős megtakarítás keletkezett. Ezért az áprilisban még esedékes fűtési hődíj előleg elengedéséről döntöttünk, és ezt a félhavi díjat már nem számláztuk.

AZ ENERGETIKAI TANÚSÍTVÁNYRÓL ÉS A TÁVHŐ PRIMER ENERGIA ÁTALAKÍTÁSI TÉNYEZŐJÉRŐL

Ma már széles körben ismert, hogy az ingatlanok értékesítésekor az adás-vételi szerződés elengedhetetlen része az energetikai tanúsítvány. Az energetikai tanúsítvány rendeltetése az ingatlan energia-hatékonyságára vonatkozó közérthető tájékoztatás a tulajdonos és a reménybeli vevő számára. A tanúsítványt csak arra feljogosított és a Magyar Mérnöki Kamaránál bejegyzett mérnök állíthatja ki.

Mivel az épületek energiafogyasztását egységesen földgázfogyasztásra kell átszámítani, ezért a tanúsító mérnök számára fontos adat az épületben felhasznált hőforrás, illetve energiahordozó fajta primer energia átalakítási tényezője. Ez a primer energia átalakítási tényező az egyes energia fajták, például az elektromos áram, a szén, a tüzipfa, stb. a földgázhoz való viszonyítását határozza meg. Ezt a viszonyítást a távhőszolgáltatók a Lechner Tudásközpont internetes honlapján és a saját honlapjukon is közzéteszik.

A ceglédi távhőrendszer primer energia átalakítási tényezője a 2021. év után 0,87.

Az 1,00 értéknél kisebb szám esetünkben azt jelenti, hogy Cegléden a távhőszolgáltatás igénybevétele 13 % primer energia megtakarítást eredményez és ennyivel kisebb környezetet károsító hatással jár, mint a közvetlen földgáztüzelés.



távhő karikatúra
(Sergei Semendyaev, Ukrajna)

A TÁVHŐ ÖKOCÍMKÉRŐL



A Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége abból a célból hozta létre a Távhő Ökocímke védjegyet, hogy a háztartási gépek már ismert energiacímkeihez hasonlóan közérthetően mutassa be a távhőrendszerek energiahatékony-ságát és a környezetre gyakorolt hatását. A minősítés tehát az adott távhőrend-szer tömör jellemzése.

Társaságunk a Távhő Ökocímke védjegyet 2021-ben megújította és öt éven át használhatja ügyfélszolgálati irodáján és minden kiadványán.

A Távhő Ökocímke minősítésében a ceglédi távhő-rendszer

- a primerenergia hatékonyság terén „A+”
- a megújuló energiaforrásokkal termelt távhő terén „F”
- a fajlagos CO₂ kibocsátás terén „B” osztályú minősítést ért el.

A primerenergia hatékonyságra kapott fokozottan energiatakarékos és a fajlagos CO₂ megtakarításra kapott a követelménynél jobb értékelés a nagyarányú, kapcsolt hő- és villamosenergia-termelés eredménye.

A KAPCSOLT HŐ- ÉS VILLAMOSENERGIA-TERMELESRŐL

A Magyar Kapcsolt Energia Társaság 2022. évi kiserőmű pályázatán a Cegléd Városi Fűtőmű a II. helyezést érte el.

A kapcsolt hő- és villamosenergia-termelés azt jelenti, hogy a hő és a villamos energiát egy technológiai folyamatban, esetenként egy berendezésben állítják elő úgy, hogy a villamosenergia-termelés mellett szükségszerűen termelődő hőt a hagyományos erőművekkel szemben nem hűti el, hanem a távhőrendszerbe táplálja. Ez az együttes energiatermelési mód a külön kazánban előállított hő és a külön termikus erőműben termelt áram primer energiahordozó igényéhez képest legalább 15 %-os energia-megtakarítást eredményez nemzeti-gazdasági szinten. Ennek a hatékony energiatermelési technológiá-nak a minél teljesebb kihasználására alapozzuk a ceglédi távhőszol-gáltatást is. A Cegléd Városi Fűtőműben a 2 db gázmotoros kiserőmű együttesen 3 MWe teljesítménnyel termel villamos energiát és 3,5 MWth teljesítménnyel hőenergiát.

Ezek a nagyméretű negyvenezer és százezer köbcentis 16 hengeres motorok termelik a távhő kétharmadát. A kapcsolt hő- és villamose-nergia-termelés hatékonyságát látjuk viszont a 0,87-es primer energia átalakítási tényezőben és az ökocímke kedvező mutatóiban is.



gázmotor
a Reggel utcai fűtőműben

AZ ADATVÁLTOZÁS-KEZELÉSI SZOLGÁLTATÁSRÓL

Az Adatváltozás-kezelési Szolgáltatás bevezetésével a Kormány tovább csökkenti az emberek adminisztrációs terheit, a közigazgatási ügyintézés mellett immár a szolgáltató szektorban is. 2022. január elsejétől az ügyfelek kezdemé-nyezhetik, hogy nevük, címük, okmányadataik változásairól elektronikusan kapjanak értesítést a velük szerződéses jogviszonyban álló közművek és cégek, kiváltva a személyes ügyintézését. Az ingyenes szolgáltatással kényelmesebbé és gyorsabbá válik az adatváltozások bejelentése, valamint a közművek átírása, amellyel jelentős időt takaríthatnak meg a családok. A projekt megvalósításához a Miniszterelnökség vezette konzorcium 1,445 milliárd forint vissza nem térítendő európai uniós támogatásban részesült.

Társaságunk is csatlakozott ehhez a korszerű rendszerhez, így az ügyfeleknek nem szükséges adatváltozásaik bejelen-tését, továbbá a közműátírásokat személyesen az ügyfélszolgálaton megtenniük, hanem az e-bejelentő webes felü-leten, néhány gombnyomással, vagy a kormányablakokban nyújtott szolgáltatással végezhetik el az eddig időigényes feladatot.



MIÉRT ÉRDEMES KORSZERŰSÍTENI A RÉGI FŰTÉSI RENDSZEREKET

Az épületek fűtési rendszerében a hőhordozó közeg (a radiátorokban áramló fűtési víz) keringetése a távhőszolgáltató feladata, és az épületek hőközpontjait is a távhőszolgáltató üzemelteti. A távhőszolgáltató a hőközpont szabályozását a felhasználói közösség igénye szerint a külső hőmérséklet függvényében távfelügyelt mikroszámítógéppel szabályozza. Ez azt jelenti, hogy alacsony külső hőmérséklet mellett melegebbek, magasabb külső hőmérséklet mellett pedig csak langyosak a radiátorok és akár ki is hűlhetnek. Ez az elsődleges szabályozási mód. Ez azonban nem elegendő a tökéletes szabályozáshoz és a felhasználói közösségen belül megjelenő egyéni hőmérsékleti igények kielégítéséhez, mert a központi szabályozás mellett az épületen belül jelentős hőmérséklet különbségek alakulhatnak ki. A fűtési hálózat korszerűsítése tehát a helyiségenkénti szabályozhatóságot jelenti. Szabályozni pedig azért kell, hogy a túlfűtést elkerüljük. Általánosságban elmondható, hogy a szükségesnél 1°C-kal magasabb hőmérséklet 5% többlet energiát jelent.

Korszerűsített felhasználók	lakások száma	év	hőszigetelés	fűtés korszerűsítés
Kossuth Ferenc u. 46.	60	2006	✓	✓
Kossuth Ferenc u. 33-43.	90	2007	✓	✓
Köztársaság u. 14.	45	2009	✓	✓
Reggel u. 1-3.	45	2010	✓	✓
Kossuth Ferenc u. 24.	30	2015		✓
Kossuth Ferenc u. 26.	30	2015		✓
Kossuth Ferenc u. 52	60	2020		✓
Kossuth Ferenc u. 54.	60	2020		✓
Jászberényi út 19-23.	45	2022		✓

Eddig a ceglédi távfűtéses lakások 25 %-át korszerűsítették a lakók.

A végrehajtott fűtéskorszerűsítésnek köszönhetően, a termosztatikus radiátorszelepekkel lehetőség van a lakások helyiségenkénti hőmérsékletének szabályozására, és radiátorokra szerelt költségosztó arányosítókön vagy az egyéni hőmennyiségmérőn keresztül a lakás hőfogyasztásának követésére. A fűtési költségmegosztás korszerű módja pedig a lakások között egyéni érdekeltséget teremt a hővel való takarékosagra. Tehát aki a lakásában alacsonyabb fűtési hőmérséklettel is megelégszik, az energiát takarít meg, kíméli a környezetet és a végén kevesebbet fizet.

A RADIÁTOROS FŰTÉSI RENDSZEREKRŐL

A központi fűtési rendszerek elterjedt és bevált hőleadási módja a radiátoros fűtés. A csőhálózat kiépítése szerint általában két alaptípusa ismert, az egycsöves és a kétsöves rendszer.

A kétsöves rendszer esetén a hőleadók párhuzamosan, míg az egycsöves fűtési rendszerekben a hőleadók sorosan kapcsolódnak a fűtési alaphálózatra. Sokan az egycsöves rendszereket eleve korszerűtlennek gondolják, pedig a fűtési rendszert nem a csövek száma szerint kell megítélni, mert a korszerű fűtési hálózat legfontosabb ismérve a szabályozhatóság. Ebből a szempontból bizony a kétsöves fűtés is lehet korszerűtlen és az egycsöves is lehet korszerű.



A helyiségenkénti szabályozhatóság érdekében a fűtési rendszerek radiátorait termosztatikus radiátorszelepekkel, a felszóló vezetékeket pedig dinamikus beszabályozó szelepekkel lehet felszerelni. A korszerűsítéshez célszerű épületgépész mérnököt is igénybe venni, mert a tervező díja a fűtési rendszer kiegyensúlyozott és hibátlan működése során gyorsan megtérül. Az átalakítást időről-időre meghirdetett pályázati programok is támogatják.

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

A humánjárvány alatti veszélyhelyzet előtérbe állította az internetes eszközök használatát. Más szolgáltatókhoz hasonlóan társaságunk is e célra fejlesztette már évekket ezelőtt az internetet használók számára a www.tavho.veolia.hu weboldalt. Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik számos ügy on-line intézésre, többek között például a számlaegyenleg megtekintésére, a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására, költségmentes bankkártyás fizetésre, stb.

Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött.

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

Eddig 1.887 ügyfelünk közül 575 regisztrált a WEB-es felületen és 216 igényelt elektronikus számlát.

A csoportos banki átutalással és eseti átutalási megbízással fizetők száma rendszerint 470, de mintegy 1.417 ügyfelünk még mindig az elavult és nehézkes postai csekken egyenlíti ki számláját. A postai sorban állás helyett ajánljuk a sokkal biztonságosabb készpénzkímélő fizetési lehetőségek választékát: a teljesen automatikus csoportos banki átutalást, az eseti átutalási megbízást és a weboldalunkon VPOS terminálként működő bankkártyás fizetést.

Valamint ezek kiegészítésül javasoljuk az elektronikus számlaküldést is.



ÜGYFÉLELÉGEDETSÉGI 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 e-mail címre, vagy postai úton a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. címre.

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.



Ügyfélelégedettségi kérdőív

2022./I. július

Kérjük válaszaival segítse munkánkat!

Általánosságban mennyire elégedett Ön a Veolia által nyújtott szolgáltatással?

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

Mennyire tartja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?

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

Kérem értékelje ügyfélszolgálatunk tevékenységét!

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