

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

2022. június 1. napjától a DISTHERM Kft. személyes ügyfélszolgálatán a készpénzes pénztári befizetés megszűnik.

A távhőszolgáltatás díjának kiegyenlítésére a csoportos átutalási megbízás, a banki átutalás, az on-line ügyfélszolgálati felületen a bankkártyás fizetés, a készpénz átutalási megbízás (postai csekk), ügyfélszolgálatunkon a POS terminálon történő bankkártyás fizetési módok továbbra is rendelkezésre állnak.



A HASZNÁLATI MELEGVÍZ (HMV) ÉVES ELLENŐRZŐ LEOLVASÁSÁRÓL

2022-től kezdődően a használati melegvízmérők ellenőrző leolvasására évente kétszer kerül sor. **A megbízott leolvasó a saját ütemterve szerint végzi az ellenőrzéseket. Ügyfélszolgálatunkon ez ügyben időpontegyeztetésre nincs lehetőség.**

Az ellenőrzés kiterjed a mérőóra állására, a plombák épségének vizsgálatára, a mérőóra működésére és a hitelesítés időpontjának ellenőrzésére.

Kérjük a leolvasó által megjelölt időpontban biztosítsa a lakásba való bejutás lehetőségét!

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

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 szolgáltatás számlázása a felhasználói közösségek döntése alapján épületrészenként történik, ezért a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani. Azoknál az épületeknél, ahol nincs költségosztó felszerelve a lakásokban, az elszámolás fűtött légtérfogat arányában történik. A költségosztóval rendelkező épületekben az elszámolási időszak végén a társasházzal szerződéses jogviszonyban álló költségosztós cég leolvassa a költségosztókat, hőmennyiségmérőket, majd kiszámítja és a felhasználói közösség tagjai között felosztja 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 – nyilatkozattelt követően – a díjfizetők részére postázzuk, átutaljuk vagy a következő számlákban jóváírjuk. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk. **Amennyiben nem ért egyet a költségosztó cég által felosztott fűtési hőmennyiséggel, kérjük, hogy ezt az eljárásra jogosult közös képviselő felé jelezze!**

Szolgáltató csak akkor tud fűtés elszámolást készíteni, ha a Társasházzal szerződésben álló költségmegosztással foglalkozó cég az adatokat számára megküldte.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



A nyár a következő fűtési idényre való felkészülés időszaka.

Kérjük, hogy a radiátorok szelepeit a fűtési időszakon kívül, teljesen nyissák ki, megelőzve a szelepek letapadását, mely a fűtési időszakban problémát okozhat!

Fűtési rendszert érintő munkálatok (pl: radiátor-, radiátorszelep csere) május 16. és szeptember 14. között végezhető el. Jogszabály szerint felhasználói berendezést átalakítani, újat létesíteni, vagy megszüntetni csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet. **Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer üritését is minden esetben a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.**

A felhasználó és a szolgáltató közötti felelősség és feladat megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása úgy rendelkezik, hogy a felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles

gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. A távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdte a rendszerek felkészítését a következő télre. A rendszer berendezéseit karbantartjuk, elhasználódott elemeit pedig újra cseréljük.

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít arra, hogy az általa nyújtott szolgáltatás minőségét folyamatosan fejlessze. A tavalyi év folyamán a Tó utca 5. társasházban sor került a társasház homlokzati szigetelésére, fűtési rendszer korszerűsítésére és nyílászárók cseréjére. A fűtési hálózat átépítése és hidraulikai jellemzőinek megváltozása miatt szükséges volt új korszerű távfelügyelettel ellátott blokk hőközpont telepítésére. A hőszigeteléssel, valamint a gépészeti és villamos berendezések cseréjével a hőfogyasztás mellett a fűtési hálózat keringetési energiaigénye, vagyis az épület villamos energia fogyasztása is jelentősen csökkent.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeket 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.

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

hétfő: 08.00 – 16.00 és szerda: 07.00 – 19.00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 2536 Nyergesújfalu, Bartók Béla u. 2. (Civilek Háza)

TELEFONSZÁM: (33) 355 544

E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

ÉJJELEL NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ: (80) 201 198

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/nyergesujfalu> 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.

ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI 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:
DISTHERM Kft.

