

Távfűtési hírlevél

2023./I. július

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

BERUHÁZÁSOK, FEJLESZTÉSEK



A Dorogi Erőmű távhő termelőtől induló, Esztergom városát ellátó forróvíz távvezeték 1972-től üzemel. A föld felett elhelyezett vezeték hőszigetelésének felújítását és vízzáró burkolat cseréjét a Távhőszolgáltató a 2022. év folyamán elvégezte.

A munkálatok során lebontottuk a régi szigetelést, majd falvastagság ellenőrzések után a szükséges korrózió védelmet biztosítottuk.

A 300 m csőhosszon végrehajtott szigetelés csere után várhatóan a felújított szakasz hővesztesége 40%-kal csökkenni fog. Ennek következtében évente 27 tonnával csökken a hőtermelés során kibocsátott széndioxid mennyisége is.

A RADIÁTOR CSERÉKRŐL ÁLTALÁBAN

Radiátor cserére, illetve más fűtési rendszert érintő munkálatokra **május 15. és szeptember 15. között** van lehetőség. Radiátor csere esetén – a pontos teljesítmény meghatározása érdekében – **először fel kell keresni ügyfélszolgálatunkat (e-mail vagy levél formájában)**, a jelenleg felszerelt radiátor adatainak megadásával. Ezt követően a PROMTÁVHŐ Kft. szakemberei meghatározzák a szükséges teljesítményeket, melytől eltérni +/- 5%-kal lehet. **Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy a fűtési rendszer üritése évente egy alkalommal díjmentes, abban az esetben, ha a közös képviselő írásban kérelmezi a szolgáltatótól.** Amennyiben az adott épületben a radiátorokra költségosztó készülékek vannak felszerelve, úgy a **radiátorcserét jelezni kell a szerződött költségosztó cég felé is.** A szerelési munkálatok befejeztével az esetleges eláztatások elkerülésének érdekében a rendszer feltöltésére abban az esetben van lehetőség, ha azokban lakásban – melyben átalakítás történt – tartózkodik valaki.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

A fűtési idény végével megkezdődik a költségosztóval felszerelt lakások éves fűtés elszámolása. A költségmegosztók olyan készülékek, melyek a hőközpontban mért hőmennyiség fűtésre használt részének lakásonkénti szétosztására szolgálnak. A költségmegosztók segítségével a leolvasott értékek arányában kiszámítható, hogy a lakóközösség által a fűtési idényben összesen elfogyasztott hőből mennyi hőenergia jut az egyes helyiségekre és lakásokra.

Költségmegosztók alapján történő elszámolás esetén – a távhőszolgáltatási törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet alapján – az elszámolási időszakban igénybe vett fűtési hőmennyiség legalább 30 %-át az épületrészek fűtött légtérfogata arányában kell felosztani.

Az éves elszámoláshoz a költségosztást végző cég leolvassa a radiátorokra szerelt költségosztókat a fűtési idény végével. A költségosztást végző cégek részére a PROMTÁVHŐ Kft. szolgáltatja a lakóépület hőfelhasználására vonatkozó mennyiségi adatokat, majd az elkészített lakásonkénti felosztásokat visszaküldi társaságunknak. A PROMTÁVHŐ Kft. a közös képviselő által jóváhagyott elszámolás alapján 30 napon belül elkészíti az elszámoló számlákat. Az elszámoló számla az elszámolási időszakban számlázott előlegek és a tényleges hőfelhasználás különbözetét tartalmazza.

Kérjük, hogy az elszámolást módosító javaslatokkal, észrevételekkel közvetlenül a lakóközösség képviselőjét szíveskedjen megkeresni, tekintettel arra, hogy egy-egy elszámolás megváltoztatása a teljes közösség elszámolását befolyásolja, így mindennemű módosítás csak a közösség tudomása és egyetértése esetén lehetséges.



INFORMÁCIÓK CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSHOZ

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmét, hogy amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánja rendezni a számláit, a csoportos beszédést a bankjánál kell kezdeményeznie ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, melyet a számla harmadik oldalán találhat meg.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

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

kedd: 07.00-14.00

csütörtök: 07.00-19.00

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍM: 2510 Dorog, Esztergomi u. 17.

TELEFONSZÁM: (33) 440 681

ugyfelszolgalat@veolia.com

ÉJJEL-NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES MŰSZAKI

HIBABEJELENTŐ: (80) 201 198

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. Az ügyfelek kezdeményezhetik, hogy nevük, címük, okmányadataik változásairól elektronikusan kapjanak értesítést a közművek, kiváltva a személyes ügyintézés. Az ingyenes szolgáltatással kényelmesebbé és gyorsabbá válik az adatváltozások bejelentése, valamint a közművek átírása, amellyel jelentős időt takaríthatnak meg a családok. Az ügyfeleknek nem szükséges adatváltozásaik bejelentését, továbbá a közműátírásokat személyesen megtenniük, hanem az e-bejelentő webes felületen, néhány gombnyomással, vagy a kormányablakokban nyújtott szolgáltatással végezhetik el az eddig időigényes feladatot.

VÉSZHELYZET- ENERGIATAKARÉKOSSÁG

Elsősorban az elhúzódó orosz-ukrán háború, az Oroszország ellen bevezetett szankciókra válaszul érkező orosz szállítási korlátozások miatt Európa országaiban drasztikusan emelkedtek az energiaárak, és már 2022. nyári hónapjaira energia-válság alakult ki. A válságra reagálva a magyar kormány energia-veszélyhelyzetet hirdetett és 7 pontból álló intézkedési tervet fogadott el. A kormány az intézkedések részeként 2022. augusztus 1-jétől csak a lakossági átlagfogyasztás mértékéig biztosítja a rezsicsökkentéssel limitált gáz- és áramárat, az átlagfogyasztás felett pedig a takarékos energiafelhasználás ösztönzésére lakossági piaci árat vezetett be. A földgáz- és a villamosenergia szolgáltatás terén bevezetett fogyasztási limit a távhőellátást egyelőre nem érintette, a távhőszolgáltatás lakossági felhasználóinak teljes fogyasztását továbbra is a rezsicsökkentett hatósági áron kell elszámolni. A döntés eredményeként a távhőszolgáltatás lakossági díjai 2014. óta változatlanok.

A kormány a lakossági ár és a piaci ár közötti különbséget a veszélyhelyzeti intézkedések egyikeként létrehozott rezsivédelmi alaphoz finanszírozza és ebből az alaphoz a lakossági távhőszolgáltatást is támogatja. Az energia szokatlanul magas ára, valamint a lakossági energiafogyasztás támogatása jelentős terhet ró a költségvetésre és a gazdaság egészére. Ezért rendkívül fontos az energia takarékos felhasználása, a megtakarítási lehetőségek kihasználása.



AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Intézze kényelmesen, otthonról ügyeit online ügyfélszolgálati modulunkon keresztül, mely elérhető a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül.

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 az alábbi ügyek on-line intézésre is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.

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

Tisztelettel:
PROMTÁVHŐ Kft.