

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

Beruházások és felújítások

2023 év során több beruházásra is sor került a BAKONY-TÁVHŐ Kft.-nél. A tavalyi évtől a futballpálya főépületének fűtése és használati melegvíz előállítása is távhőszolgáltatás igénybevételével valósul meg.

Hibás vezetékszakaszokat cseréltünk a Kossuth u. 35. szám előtt 92 m és a Kosztolányi u. 19. szám előtt 30 m nyomvonalon.

2024. év folyamán a nyári időszakban további vezetékcserék végrehajtására kerül sor a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében. A munkák elvégzéséhez szükségeszerű a bontási terület lezárása, a balesetek megelőzése érdekében.

A felújítással kapcsolatos bontási és helyre állítási feladatokat alvállalkozó végzi. A felújítási tevékenység közben felmerülő kellemetlenségekért szíves elnézésüket kérjük!

Nyári teendők a fűtési rendszereken

Kérjük, hogy a **radiátorok szelepeit** a fűtési időszakon kívül **teljesen nyissák ki**, megelőzve a szelepek letapadását, valamint fűtés indításkor elősegítve a rendszer 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 távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet**. **Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer üritését is minden esetben a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.**

Tájékoztató a költségosztással történő elszámolással kapcsolatban

Az utólagos költségmegosztáson alapuló elszámolással kapcsolatos tudnivalókat az alábbiakban foglaljuk össze:

A közös képviselő (tulajdonosi közösség) feladata:

- a díjfizetők nevében szerződéskötés a költségmegosztást végző céggel az eszközök felszerelésére, leolvasására, kiértékelésére, elszámolás elvégzésére,
- a költségmegosztó cég által elkészített elszámolás ellenőrzése,
- az elfogadott költségmegosztásról szóló nyilatkozat eljuttatása a Szolgáltatóhoz, aki ezt követően elkészíti a számlákat.

A költségmegosztó cég feladata:

- műszerek leolvasása a fűtési idény befejezését követően, vagy a szerződésben meghatározott időpontban,
- utólagos költségmegosztás elkészítése a megkötött szerződés szerint.

A távhőszolgáltató feladata:

- képviselő által ellenőrzött és aláírt nyilatkozat után az elszámoló számlák elkészítése és megküldése a fogyasztók részére.

Kérjük, hogy a szerződött, és a költségmegosztással megbízott Társaságtól kapott elszámolást mindig alaposan nézze át, valamint az elszámoló lapon, és műszereken található értékeket ellenőrizze le. Amennyiben abban eltérést talál, azt a költségmegosztást végző cégnek, valamint a közös képviselőnek mihamarabb jelezni szükséges. Tájékoztatjuk, hogy a költségmegosztással kapcsolatos kérdések, panaszok megválaszolása annak a társaságnak a hatáskörébe tartozik, akinek az elszámolásért teljes körű a felelőssége a díjfizetők felé. Ha a Szolgáltató a díjakat a felhasználói közösség megbízottja (közös képviselő) által jóváhagyott módon osztotta szét, a számlával kapcsolatos valamennyi vitás kérdés rendezése kizárólag a közös képviselő és a díjfizetők egymás közötti feladata. Minden költségmegosztással kapcsolatos konkrét kérdésre, panaszra a közös képviselő, illetve a költségmegosztásra szerződött cég tud válaszolni. Ezért kérjük, hogy leolvasással ill. hődíjfelosztással kapcsolatos kérdése esetén keresse a Társasházzal szerződésben álló költségmegosztást végző vállalatot.

Használati melegvíz mérőóra leolvasás

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII.15.) kormányrendelet 3. sz. melléklete a Távhő Közszolgáltatási Szabályzat 17.3. pontja szerint az elszámolás alapjául szolgáló mérők leolvasása távhőszolgáltató feladata. A melegvíz mérőórák leolvasását az év során várhatóan október és november hónapban végzi a szolgáltató. A leolvasás időpontja a lakóépületek lépcsőházába kifüggesztésre kerül. A jelzett időpontban a mérőóra leolvasás lehetőségét a szolgáltatónak biztosítani szíveskedjenek! Amennyiben a leolvasás időpontjában nem tartózkodik otthon, úgy a mérőállás megadásának lehetőségei:

- a mérőóra állása a mérőóráról készített (mérőóra állását, gyáriszámát, plombákat tartalmazó) fényképpel együtt leadható **személyesen**: Semmelweis utca 1/A. Távfűtési ügyeleten, valamint Móra Ferenc utca 26. (irodaház) ügyfélszolgálatán,
- **beküldhető** az e-mail címre (bakonytavho.ajka@veolia.com), valamint
- a mérőóra/mérőórák állása az adatszolgáltatási kötelezettség megkönnyítése érdekében, aláírással **ellátva** a **lépcsőházban kihelyezett leolvasó lapon** is leadható.

Kérjük az adatszolgáltatás során a távhőszolgáltatási számlán feltüntetett azonosító adatokat feltüntetni!

Változott az épületenergetikai és a tanúsítási rendelet

2023 végén az épületenergetikai rendeleteket illetően elemi változások történtek. A módosítás jelentősen érinti az épületek energetikai tanúsítását, a számítási módszertant, valamint a követelményrendszert is. Az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 7/2006. (V. 24.) TNM rendeletet felváltotta az épületek energetikai jellemzőinek meghatározásáról szóló 9/2023. (V. 25.) ÉKM rendelet. A legfontosabb változás a követelményeket érinti, ezen felül megváltozott és új fogalmakkal egészült ki a rendeletben található fogalomtár is. A követelményrendszer elemeinek nagy része változatlan maradt, azonban a megújuló energia részarányt fel-váltotta az életciklus alapú CO₂-kibocsátás vizsgálata és követelményei.

Tájékoztató a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) kormányrendelet módosításáról

Az elmúlt év végén több energetikai tárgyú jogszabály is módosult, amelyek alapvetően érintik a távfűtött és a többlakásos központi fűtéses épületeket. A távfűtött lakóépületek esetében a jogszabályi háttérrel a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, illetve annak végrehajtására kiadott 157/2005. (VIII. 15.) kormányrendelet módosítására vonatkozó 677/2023 (XII.29) Kormányrendelet adja. A kormányrendelet előírja a távolról leolvasható, hiteles fűtés és használati melegvíz mérő kialakítását új építésű ingatlanokban, illetve a meglévő épületekben, amennyiben az műszakilag megvalósítható, és költséghatékony. A már meglévő épület esetén, ahol az elfogyasztott fűtési célú távhő épületrészenkénti hiteles mérésének utólagos kialakítása műszakilag nem megvalósítható vagy nem költséghatékony, a felhasználónak meg kell vizsgálni a fűtési költségmegosztók alkalmazásának lehetőségét.

Online bankkártyás fizetés regisztráció nélkül

Ügyfeleinknek lehetősége van e-számla, valamint online ügyfélszolgálati regisztráció nélkül is elektronikusan bankkártyával fizetni a távhőszolgáltatási számlákat. Ehhez, külön alkalmazás nélkül, csupán a számlán található QR kód beolvasására van szükség, a mobiltelefon kamerájának segítségével. A QR kód beolvasását követően megjelenik a távhőszolgáltató online bankkártyás fizetési oldala, ahol a bankkártya adatok megadása után a távhőszolgáltatási számla kifizetése elindítható.



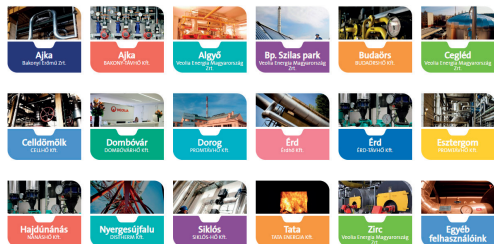
Olvassa be a QR kódot mobiljával **külön alkalmazás nélkül**, és fizessen egyszerűen, internetes oldalunkon.

Az online bankkártyás fizetés a távhőszolgáltató online bankkártyás fizetési oldalán történik, ahol a bankkártya adatok megadása után a távhőszolgáltatási számla kifizetése elindítható.

CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS

Csoportos beszédési megbízással történő díjfizetés esetén megbízást a számlavezető banknál kell kezdeményezni. A banknál megadandó „FOGYASZTÓ AZONOSÍTÓ” megegyezik a számla 3. oldalán található „Szerződéses folyószámla” elemével. PI.: U012345

A BAKONY-TÁVHŐ Kft. szolgáltató azonosítója: **A28748353**



Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége ügyélfogadási időben:
88 545 890

Cím: Ajka, Móra Ferenc u. 26. földszint

E-mail cím: ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com

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

Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám:
80 180 145

Cím: Ajka, Semmelweis u. 1/A.

E-mail cím: ugyelet.bakonytavho@veolia.com

Pénztár: minden munkanap **07:30-14:30**

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.

A kérdőív kitöltésére online is lehetősége van a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon keresztül.

Tisztelettel:
BAKONY-TÁVHŐ Kft.



Általánosságban mennyire elégedett Ön a Veolia által nyújtott szolgáltatással?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

elégedetlen  nagyon elégedett

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

elégedetlen  nagyon elégedett

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

elégedetlen  nagyon elégedett