

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

Beruházások és felújítások

A 2023. év során az Ady Endre Művelődési ház és Könyvtár is csatlakozott a távhő felhasználók táborához. Az épület fűtési is használati melegvíz ellátása korszerű, távfelügyeleti rendszerrel ellátott blokk hőközpont segítségével valósul meg.

A Bóbita Óvoda és Bölcsőde is új hőközpontot kapott, mely szintén távolról szabályozható, korszerű, a felhasználói igényekhez igazítható szabályozással energiahatékonyabb hő- és használati melegvíz ellátást valósít meg.

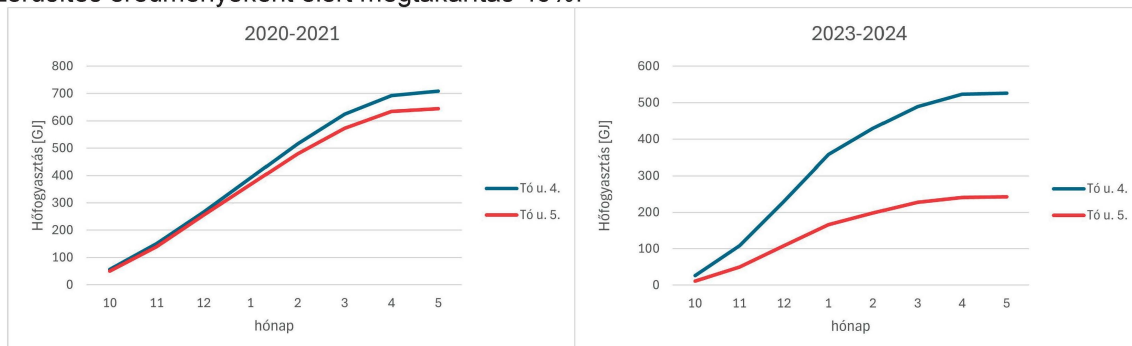


A hő, a hőmérséklet, a fűtés és hőérzet összefüggései

A hő az energia egyik megjelenési formája, a hőmérséklet pedig a hőenergia értékességének a fokmérője. A hőenergia sajátossága, hogy mindig a magasabb hőmérsékletű állapotból az alacsonyabb felé hőáramlással kiegyenlítődésre törekszik. Az átáramló hő mennyiségét az elválasztó szigetelő anyag befolyásolja. Minél jobb hőszigetelő képességekkel rendelkezik a lakásunk, annál kevesebb lesz a magasabb hőmérsékletű közeg felől az alacsonyabb felé eltávozó energia, vagyis annál kisebb lesz a hőveszteség. A hőveszteség csökkentése azért fontos, mert télen az elvesző hőenergiát fűtéssel kell pótolni. A fűtés mennyiségét tehát a minél jobb szigeteléssel tudjuk csökkenteni. A kellemes hőérzet főként a helység belső hőmérsékletétől és annak eloszlásától, valamint a levegő páratartalmától függ. A lakásban romlik a kellemes közérzetünk, ha a levegő hőmérséklete és a fal belső felületének hőmérséklete között 3°C-nál nagyobb különbség van, mert a testek között hőszugárzás indul meg, ami a „hideg fal hatás” érzetét kelti. A levegő magas páratartalma miatt a fal hidegebb részein kicsapódás és nyirkosság jelenhet meg. Az ilyen helyeket hőhídnak nevezik. Ezért fontos a lakásban a folyamatos és megfelelő fokú fűtés, de ugyanilyen fontos az is, hogy a falak hőszigetelése a lehető legjobb minőségű legyen, az ajtók és ablakok légmentesen zárjanak. Építésnél, felújításnál az ablakok minősége és a falak hőszigetelése kulcsfontosságú. Az erre fordított pénz nem vész kárba, a hőszigetelés jól megtérülő beruházás, amivel energiatakarékos és energiahatékony lakóépületet alakíthatunk ki.

Jelentős megtakarítást hoz a fűtéskorszerűsítés

A Tó u. 5. társasház lakói az épület szigetelése és fűtési rendszerük korszerűsítése mellett döntöttek, amely során az épület homlokzatát és a tetőt szigetelték, az elosztó vezetékeken a régi beállító szelepeket újakra cserélték. Jelentős megtakarítást hoz az épület szigetelése valamint a szabályozók cseréje és a termosztatikus radiátorszzelepek alkalmazása. A korszerűsítés hatását egy másik, korábban azonos hőfogyasztású épülethez hasonlítva mutatjuk be. Az ábrákon látszik, hogy a két épület hőfelhasználása az átalakítás előtt közel azonos volt. A korszerűsítés eredményeként elért megtakarítás 46%.



Távhő rendszer szolgáltatási határa

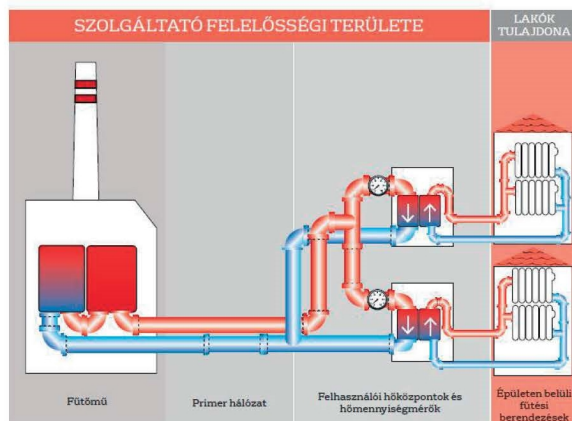
A mellékelt ábrán, mutatjuk be, hogy meddig a szolgáltató felelőssége a rendszeren fellépő meghibásodások javítása és karbantartása. Az ábrán jól látszik, hogy a fűtőműből a hőszolgáltató a primer hálózaton keresztül kiadja a fűtésre és melegvíz ellátásához szükséges hőmennyiséget, melyet a felhasználói hőközpontban megmér. Ez a távhőszolgáltató átadási pontja a tulajdoni határ.

Szolgáltató eddig a pontig végez karbantartásokat és javításokat.

Az épületen belüli berendezések a lakók tulajdonában vannak, így azoknak a javítása és karbantartása az ő feladatuk.

Felhívjuk a figyelmet az épületen belüli gépészeti rendszer karbantartásának/felújításának fontosságára, a távhőszolgáltatás minőségét ennek a rendszernek az állapota nagyban befolyásolja.

Jogszába szerint felhasználói berendezést átalakítani, újat létesíteni, vagy megszüntetni csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet. Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer ürtését is minden esetben a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.



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 felváltotta 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.

Ügyfélszolgálatról

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket 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

Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő: (80) 201 198

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@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:
DISTHERM Kft.



0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

elégedetlen  nagyon elégedett