

Távfűtési hírlevél

2023./I. július

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

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL

Társaságunk a lakóépületekben hőközponti mérés szerint végez szolgáltatást, amely azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor. Ekkor leolvassuk a hőmennyiségmérőket, és az adatokat továbbítjuk a költségosztással foglalkozó cég felé, ahol a felhasználói közösség tagjai között felosztják 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 – nyilatkozattételt követően – a díjfizetők részére postázzuk, átutaljuk vagy a következő számlákban jóváírjuk. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk.

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/> weboldalon érhető el.



ADATVÁLTOZÁS-KEZELÉSI SZOLGÁLTATÁS (AVSZ)

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 ügyintéризést. 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.

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.

AZ ENERGETIKAI VESZÉLYHELYZETRŐL ÉS A LAKOSSÁGI ENERGIA ÁRÁNAK KÖLTSÉGVETÉSI TÁMOGATÁSÁRÓL

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 alapból finanszírozza és ebből az alapból 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.

NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN



A nyár a következő fűtési időnyre való felkészülés időszaka. A távhőszolgáltató és az épületek közötti felelősség és feladat megosztásának egyértelmű útmutatója a tulajdoni határ. Ez azt jelenti, hogy a távhőszolgáltató és a felhasználó egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. Ezen kötelezettségből fakadóan a távhőszolgáltató már a fűtési időszak végétől megkezdheti a rendszerek felkészítését a következő télre.

Hasonló feladat vár a felhasználói közösségekre is. A betervezett karbantartásokat a május 15. és a szeptember 15. közötti időszakban kell elvégezni.

A munkák során a távhőszolgáltató tanácsadással és műszaki támogatással együttműködik a társasházak közös képviselőivel, hiszen például a fűtési rendszerek leürítése és feltöltése is csak a közös képviselő megrendelésére történhet.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy **TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK** csak az alábbi időpontokban érhető el:

kedd: 07.00 – 15.00 és csütörtök: 07.00 – 19.00

TELEFONSZÁM: +36 53 500 098

E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható hibabejelentő
telefonszámunk: **+36 80 201 198**

SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁS:

CÍME: 6750 Algyő, Kastélykert u. 49. cím alatt található Szolgáltatóház.

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2023. második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- | | |
|------------------|----------------|
| • Július 26. | • Október 25. |
| • Augusztus 30. | • November 29. |
| • Szeptember 27. | |

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

