

Távfűtési hírlevél

2023./I. július

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

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 megkezdte 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 is együttműködik a társasházak közös képviselőivel, hiszen például a fűtési rendszerek leürítése és feltöltése is csak a közös képviselő megrendelésére történhet.

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 energiaválság 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.

AZ ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLATRÓL

Felhívjuk figyelmét, hogy az Ön számára is elérhető ingyenes kényelmi szolgáltatásunk az online ügyfélszolgálat, melyet a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül, városának kiválasztását követően, az „Online ügyfélszolgálat” menüpont alatt érhet el. Egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek, online intézésre is:

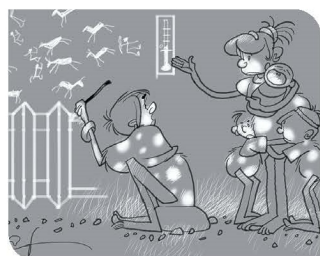
- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- díjfizető változás bejelentésére,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak,
- a számlák bankkártyával történő kifizetése (**American Express és Union Pay bankkártyák kivételével**),
- automatikus értesítések kérése e-mailben az új elektronikus számla feltöltéséről, fizetési határidő közeledtéről, lejáratáról.

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

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.

A HŐFOGYASZTÁS ÉVES ELSZÁMOLÁSÁRÓL



Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. Az épületekben az elszámolás a hőfodókba felszerelt költségosztó hőmennyiségmérőkről leolvasott mennyiség szerint történik.

A Szilas park 12-14-16-18. és a 11-13-15. számú épületekben minden hónapban a lakásokban felszerelt mérőkön a Gáti Kft. által leolvasott értékek kerülnek kiszámlázásra.

A Szilas park 5-7. és Szilas park 21-23-25. épületek lakásaiban a felhasználói közösségek által elfogyasztott összes hőmennyiséget a radiátorokra felszerelt költségosztók szerint osztja meg a társasházakkal szerződött költségosztó szervezet. A Szilas park 21-23-25. épületben a felosztást az ISTA Kft., a Szilas park 5-7. épület költségosztók szerinti elszámolását a TECHEM Kft. végzi, az általuk

megadott adatok a július havi számlánkban kerülnek elszámolásra.

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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Felhívjuk Tisztelt Ügyfeleink figyelmét, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk az alábbi időpontban érhető el:

szerda: 07:00 – 19:00

TELEFON: (34) 487 688

LEVELEZÉSI CÍM: 2890 Tata, Új út 15.

E-MAIL: ugyfelszolgalat@veolia.com

**ÉJEL-NAPPAL HÍVHATÓ INGYENES
MŰSZAKI HIBABEJELENTŐ: (80) 201 198**

WEBOLDALUNK: <https://tavho.veolia.hu>

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

- július 4. és július 18.
- augusztus 1; augusztus 15. és augusztus 29.
- szeptember 12. és szeptember 26.
- október 10. és október 24.
- november 7. és november 21.
- december 5. és december 19.

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Az ügyfélfogadás helye továbbra is a **1156 Budapest, Szentmihályi út 131.** szám alatti kazánház épülete, 15:00-17:00 óra között.

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

