

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás 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 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.



A hőfogyasztás éves elszámolásáról



Az A, B, C és D épületekben hőközponti mérés szerint történik a fűtés elszámolása. Az épületekben az elszámolás a hőfogadóba 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 kerültek 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.

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.

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

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

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

Személyes ügyfélfogadásunk rendje 2024. év második felében várhatóan az alábbiak szerint alakul:

- július 2.; július 16. és július 30.
- augusztus 13. és augusztus 27.
- szeptember 10. és szeptember 24.
- október 8. és október 22.
- november 5. és november 19.
- december 3. és december 17.

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.

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.

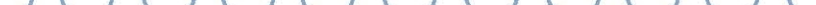
A kérdőív kitöltésére online is lehetősége van a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon keresztül.

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.



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