

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

Beruházások és felújítások

A 2040 Budaörs, Lévai utca 37. szám alatt található Fűtőmű telephelyen Társaságunk saját beruházás keretében napelemes rendszer kiépítését valósította meg, ezzel energiatakarékos fogyasztást biztosít a saját belső rendszerében, a villamosenergia költségek csökkentése mellett.



Nyári teendők a fűtési rendszereken

Kérjük, hogy a radiátorok szelepeit a fűtési időszakon kívül teljesen nyissák ki, megelőzve a szelepek letapadását, valamint fűtés indításakor elősegítve a rendszer légtelenítését.

Fűtési rendszert érintő munkálatok (pl: radiátor-, radiátorszelep csere) május 16. és szeptember 14. között végezhető. 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.

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 több-lakásos központi fűtési épületeket. A távfűtött lakóépületek esetében a jogszabályi háttér 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

Ügyfélszolgálati irodánk főbb feladatai:

- közüzemi szerződések megkötése, módosítása,
- számlázási adatok módosítása,
- díjjóváírás, elszámolás módosítása,
- díjhátralékok kezelése, valamint részletfizetési megállapodások megkötése,
- bankkártyás befizetés
- felhasználóváltozás bejelentése.

Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége ügyélfogadási időben: +36 (23) 885 425

Cím: 2040 Budaörs, Napsugár sétány 7.

E-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

Hétfő: 07:30-15:30, Péntek: 07:30-12:30

Szerda: 07:00-19:00

Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: **+36 80 180 023**

Az online ügyfélszolgálatról

Intézzé kényelmesen, otthonról ügyeit online ügyfélszolgálati modulunkon keresztül, mely elérhető a <https://tavho.veolia.hu> weboldalunkon keresztül.

Ezen a felületen a Veolia cégcsoporthoz tartozó településeken működő távhőhálózatok külön-külön oldalt kaptak. A látogató innen léphet be saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik az alábbi ügyek online intézésre is:

- a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére,
- a díjfizető változás bejelentésére,
- a számlaegyenlege megtekintésére,
- a fizetési határidőre figyelmeztető e-mail üzenet beállítására,
- költségmentes bankkártyás fizetésre,
- elektronikus számla igénylésére,
- közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.



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

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:
BUDAÖRSHŐ Kft.



Távfűtési hírlevél / BUDAÖRSHŐ Kft.

2024./I.Július

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