

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

Beruházások és felújítások

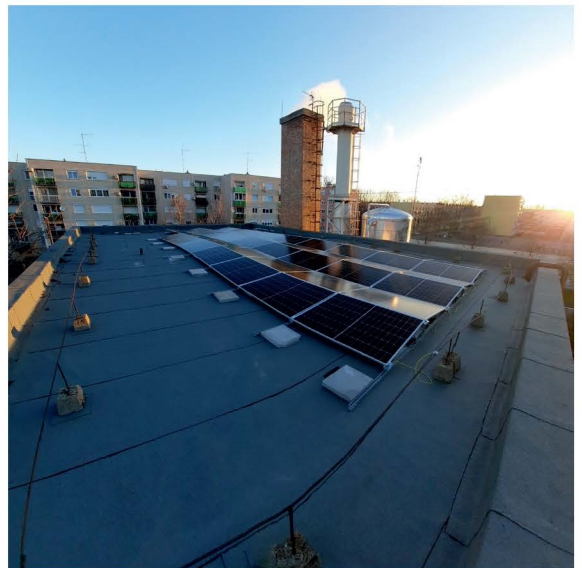
A ceglédi Fűtőmű telephelyén Társaságunk saját beruházás keretében napelemes rendszer kivitelezését valósította meg, ezzel energiatakarékos fogyasztást biztosít a saját belső rendszerében, a villamosenergia költségek csökkentése mellett.

A hőfogyasztás éves elszámolásáról

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti távhőszolgáltatás üzemel. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek az épület hőközpontjának átadási pontján mért fogyasztást kell megfizetni. A korszerűsített épületekben a fűtési célú hő felosztásának módjáról alapvetően a tulajdonosok maguk döntenek, míg a hagyományos, költségosztók nélküli fűtési hálózatú házaknál a fűtött légtérfogat arányában kell elszámolni. Az elszámolás, a már megszokott gyakorlat szerint, idén is július hónapban történik. Az elszámolási időszak végén leolvassuk a hőmennyiségmérőket, kiszámítjuk, majd a felhasználói közösség tagjai között felosztjuk a tényleges fogyasztást.

Az évközben részfizetesként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén pedig a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.

A téli hónapok átlagostól enyhébb időjárása miatt április elejére úgy látszott, hogy a fűtési időszak hőfogyasztásában jelentős megtakarítás keletkezett. Ezért az áprilisban még esedékes fűtési hődíj előlegének elengedéséről döntöttünk, és ezt a félhavi díjat már nem számláztuk.



Az ügyfélszolgálatról

Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége ügyélfogadási időben: +36 (53) 500 098

Cím: 2700 Cegléd, Reggel u. 2.

E-mail cím: ugyfelszolgalat@veolia.com

Kedd: 07.00-15.00

Csütörtökön 07.00-19.00

Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: **+36 80 201 198**

Az online ügyfélszolgálatról

Intézze 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 intézésére 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.

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 távról 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.

ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsé ki három kérdésből álló ügyfélélegedettségi 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.

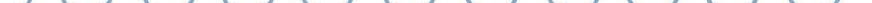


Általánosságban mennyire elégedett Ön a Veolia által nyújtott szolgáltatással?

Mennyire tartja megfelelőnek az ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjét?

Kérem értékelje ügyfélszolgálatunk tevékenységét!

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

elégedetlen  nagyon elégedett