

Távfűtési hírlevél

2023./I. július

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

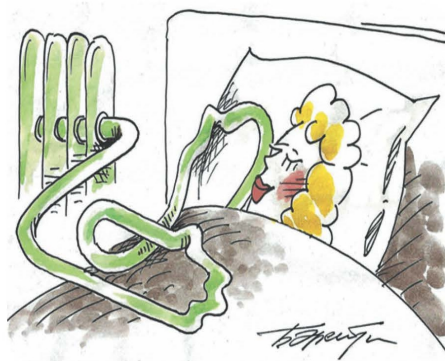
NYÁRI TEENDŐK A FŰTÉSI RENDSZEREKEN

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. Ellenőrizni kell az alap- és felszálló vezetékeket, a szabályozó szerelvényeket. A hibás darabokat ki kell cserélni, mert a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. 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 országában 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 rezsi-csökkentéssel limitált gáz- és áramárakat, 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 rezsi-csökkentett 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 rezsi-védelmi alaphoz finanszírozza és ebből az alaphoz 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 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 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.

HŐMENNYISÉGMÉRŐK HITELESÍTÉSE

A távhőszolgáltatás elszámolása az épületet ellátó hőközpontban felszerelt hőmennyiségmérő adatai alapján történik. Az elszámoló mérőket törvényi előírás szerint 4 évente hitelesíttetni kell, amely a távhőszolgáltató feladata a nyári karbantartási időszakban.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:

hétfőn 8:00 – 20:00 és szerdán 8:00 – 16:00

A nyári ügyélfogadási rend eltér a megszokottól, az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

Július 12 (szerda): Zárva

ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGE:

CÍME: 2030 Érd, Emília u. 4.

TELEFONSZÁM: (23) 523 023

E-MAIL CÍM: ugyfelszolgalat@veolia.com

Az éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő telefonszám: **(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 on-line intézésre is:

- 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.

A HASZNÁLATI MELEGVÍZ VÍZMÉRŐINEK CSERÉJÉRŐL

A jogszabályi előírások szerint a lakások mellékvízmérőinek hitelessége 8 évente lejár, ezért a régi mérőket a lejáratukat követő 1 éven belül cserélni kell. Mivel ezek a mérők a felhasználó tulajdonában vannak, ezért cseréjükéről is a felhasználónak kell gondoskodni. Társaságunk a melegvíz-mérők közelgő cseréjéről időben értesítést küld. A felhasználó a mérők cseréjét pedig bármelyik általa választott szakemberrel elvégeztetheti. A távhőszolgáltatónak csak annyi elvárása van, hogy hiteles mérésre alkalmas új mérőket szereljenek fel, és a mérőcsere bizonylatát a távhőszolgáltató ügyfélszolgálatának feltétlenül küldjék meg.

Tisztelettel:
ÉRD-TÁVHŐ Kft.