

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

Nyári teendők a fűtési rendszereken

A nyár a következő fűtési idényre való felkészülés időszaka. A távhőszolgáltató és az épületek közötti felelősség és feladat megosztásának egyértelmű útmutatója a tulajdoni határ. Ez azt jelenti, 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 megkezdí a rendszerek felkészítését a következő téltre. 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.

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.

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

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

Online ügyfélszolgálat – az OKOS MEGOLDÁS!

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 intézésre:

- számlaegyenleg lekérdezés,
- értesítési adatok módosítása,
- mérőállás bejelentés,
- e-számla igénylés és letöltés,
- bankkártyás fizetés,
- üzenetküldés (chat),
- felhasználóváltozás bejelentése.

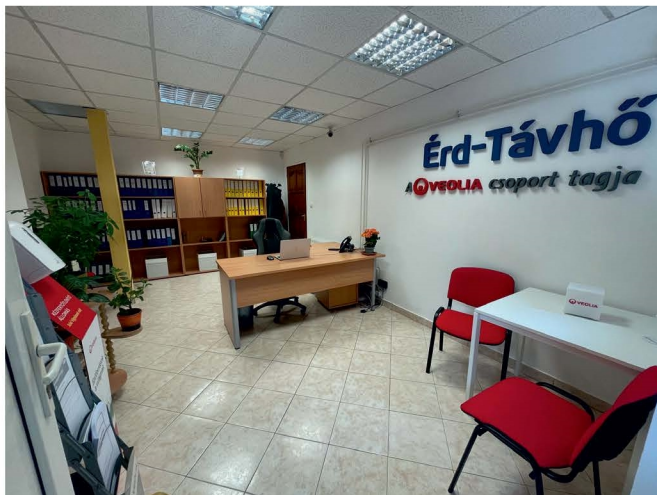


Online ügyfélszolgálatunk használata regisztrációhoz kötött. Kérjük, tekintse meg a regisztráció folyamatát bemutató kisfilmünket, mely <https://tavho.veolia.hu/weboldalon> érhető el.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA FELÚJÍTÁSA

Ügyfélszolgálati irodánk átalakításon és felújításon esett át annak érdekében, hogy Önök számára még komfortosabb és magasabb színvonalú szolgáltatást tudjunk nyújtani. Az átalakítás során a bejárat előtt elötető készült, új bútorokkal gazdagodtunk, és a friss festésnek köszönhetően irodánk még barátságosabb és esztétikusabb környezetben várja Önöket.

Bízunk benne, hogy a megújult környezet hozzájárul majd az Önök elégedettségéhez és kényelméhez.



ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltse 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.

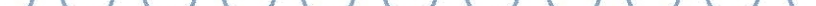
A kérdőív kitöltésére online is lehetősége van a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon keresztül.

Tisztelettel:
ÉRD-TÁVHŐ Kft.

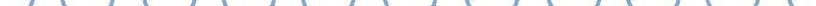


Általánosságban mennyire elégedett Ön a Veolia által nyújtott szolgáltatással?

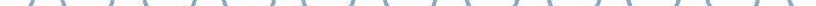
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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