

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 lévő 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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket az ügyfélszolgálati irodánkban és online portálunkon keresztül is intézhetik. A felhasználók/díjfizetők személyesen, telefonon, vagy írásban, levélben és e-mail üzenetben kérhetnek felvilágosítást, illetve kezdeményezhetik ügyeik rendezését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.

Ügyfélszolgálatunk személyesen és telefonon is csak az alábbi időpontokban érhető el:
Kedd: 08:00-15:00, Csütörtök: 07:00- 19:00

TELEFONSZÁM: (95) 420 186
E-MAIL: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

SZEMÉLYES ÜGYFÉLFOGADÁS:
Zirc, Fáy András u 4. (közös képviselő)

Kedd: 08.00-15.00, Csütörtök: 07.00-19.00



FELHASZNÁLÓI TULAJDONBAN LÉVŐ FŰTŐTESTEK CSERÉJE

A felhasználói tulajdonban lévő fűtőtestek cseréje a szolgáltató felé bejelentés köteles tevékenység. Azonos hőleadású és azonos belső ellenállású radiátorokkal valósulhat meg. A kivitelezési munkákat szakkivitelezővel (fűtésszerelővel) kell elvégeztetni. A radiátorok cseréjének megtörténtéről nyilatkozatot kell tenni, melyben a felhasználó lenyilatkozza, hogy a munkálatokat elvégezte és az eredeti állapot visszaállítása megtörtént. A fűtőtestek cseréjéből eredő kockázatok (pl.: elázás, üresen álló fűtési hálózat korróziója) a felhasználó kockázataira és felelőségére történik.

ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT – AZ OKOS MEGOLDÁS!

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 on-line 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.



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 ügyintézés. 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.

VÉSZHELYZET- ENERGIATAKARÉKOSSÁG

Elsősorban az elhúzódó orosz-ukrán háború, az Oroszország ellen bevezetett szankciókra válaszul érkező orosz szállítási korlátozások miatt Európa országaiban 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 rezsicsökkentéssel 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 rezsicsökkentett 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 rezsvédelmi 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

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.

