

Távfűtési hírlevél

2024./I. július

Tisztelt Ügyfelünk!
Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a távhőszolgáltatás híreiről.

Távhő rendszer szolgáltatási határa

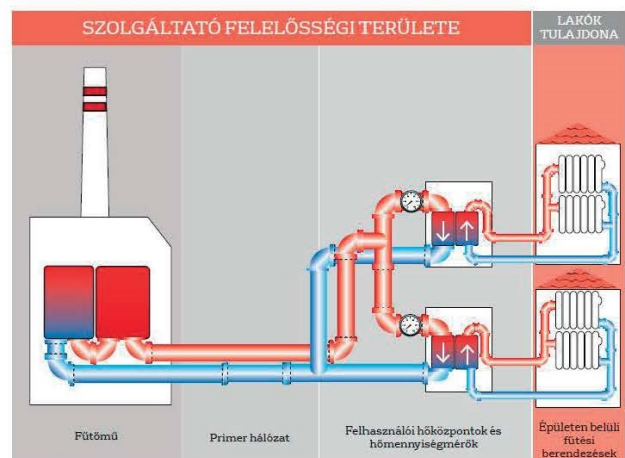
A mellékelt ábrán, mutatjuk be, hogy meddig a szolgáltató felelőssége a rendszeren fellépő meghibásodások javítása és karbantartása.

Az ábrán jól látszik, hogy a fűtőműből a hőszolgáltató a primer hálózaton keresztül kiadja a fűtésre és melegvíz ellátásához szükséges hőmennyiséget, melyet a felhasználói hőközpontban megmér. Ez a távhőszolgáltató átadási pontja a tulajdoni határ.

Szolgáltató eddig a pontig végez karbantartásokat és javításokat.

Az épületen belüli berendezések a lakók tulajdonában vannak, így azoknak a javítása és karbantartása az ő feladatuk.

Felhívjuk a figyelmet az épületen belüli gépészeti rendszer karbantartásának/felújításának fontosságára, a távhőszolgáltatás minőségét ennek a rendszernek az állapota nagyban befolyásolja.



Jogszáraz szerint felhasználói berendezést átalakítani, újat létesíteni, vagy megszüntetni csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet. Az ilyen munkák egyeztetését és a fűtési rendszer ürtését is minden esetben a közös képviselő közreműködésével kell kezdeményezni a szolgáltatónál.

A hő, a hőmérséklet, a fűtés és hőérzet összefüggései

A hő az energia egyik megjelenési formája, a hőmérséklet pedig a hőenergia értékességének a fokmérője. A hőenergia sajátossága, hogy mindig a magasabb hőmérsékletű állapotból az alacsonyabb felé hőáramlással kiegyenlítődsre törekszik. Az átáramló hő mennyiségét az elválasztó szigetelő anyag befolyásolja. Minél jobb hőszigetelő képességekkel rendelkezik a lakásunk, annál kevesebb lesz a magasabb hőmérsékletű közeg felől az alacsonyabb felé eltávozó energia, vagyis annál kisebb lesz a hőveszteség. A hőveszteség csökkentése azért fontos, mert télen az elvesző hőenergiát fűtéssel kell pótolni. A fűtés mennyiségét tehát a minél jobb szigeteléssel tudjuk csökkenteni. A kellemes hőérzet főként a helység belső hőmérsékletétől és annak eloszlásától, valamint a levegő páratartalmától függ. A lakásban romlik a kellemes közérzetünk, ha a levegő hőmérséklete és a fal belső felületének hőmérséklete között 3°C-nál nagyobb különbség van, mert a testek között hőszugárzás indul meg, ami a „hideg fal hatás” érzetét kelti. A levegő magas páratartalma miatt a fal hidegebb részein kicsapódás és nyirkosság jelenhet meg. Az ilyen helyeket hőhídnak nevezik. Ezért fontos a lakásban a folyamatos és megfelelő fokú fűtés, de ugyanilyen fontos az is, hogy a falak hőszigetelése a lehető legjobb minőségű legyen, az ajtók és ablakok légmentesen zárjanak. Építésnél, felújításnál az ablakok minősége és a falak hőszigetelése kulcsfontosságú. Az erre fordított pénz nem vész kárba, a hőszigetelés jól megtérülő beruházás, amivel energiatakarékos és energiahatékony lakóépületet alakíthatunk ki.

Tájékoztató a költségosztással történő elszámolással kapcsolatban

Az utólagos költségmegosztáson alapuló elszámolással kapcsolatos tudnivalókat az alábbiakban foglaljuk össze:

A közös képviselő (tulajdonosi közösség) feladata:

- a díjfizetők nevében szerződéskötés a költségmegosztást végző céggel az eszközök felszerelésére, leolvasására, kiértékelésére, elszámolás elvégzésére,
- a költségmegosztó cég által elkészített elszámolás ellenőrzése,

- az elfogadott költségmegosztásról szóló nyilatkozat eljuttatása a Szolgáltatóhoz, aki a számlákat ezt követően készíti el.

A költségmegosztó cég feladata:

- műszerek leolvasása a fűtési idény befejezését követően, vagy a szerződésben meghatározott időpontban
- utólagos költségmegosztás elkészítése a megkötött szerződés szerint.

A távhőszolgáltató feladata:

- képviselő által ellenőrzött és aláírt nyilatkozat után az elszámoló számlák elkészítése és megküldése a fogyasztók részére.

Kérjük, hogy a szerződött, és a költségmegosztással megbízott Társaságtól kapott elszámolást mindig alaposan nézze át, valamint az elszámoló lapon, és műszereken található értékeket ellenőrizze le. Amennyiben abban eltérést talál, azt a költségmegosztást végző cégnek, valamint a közös képviselőnek mihamarabb jelezni szükséges. Tájékoztatjuk, hogy a költségmegosztással kapcsolatos kérdések, panaszok megválaszolása annak a társaságnak a hatáskörébe tartozik, akinek az elszámolásért teljes körű a felelőssége a díjfizetők felé. Ha a Szolgáltató a díjakat a felhasználói közösség megbízottja (közös képviselő) által jóváhagyott módon osztotta szét, a számlával kapcsolatos valamennyi vitás kérdés rendezése kizárólag a közös képviselő és a díjfizetők egymás közötti feladata. Minden költségmegosztással kapcsolatos konkrét kérdésre, panaszra a közös képviselő, illetve a költségmegosztásra szerződött cég tud válaszolni. Ezért kérjük, hogy leolvasással ill. hődíjfelosztással kapcsolatos kérdése esetén keresse a Társasházzal szerződésben álló, költségmegosztást végző vállalatot.

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.

CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁS

Csoportos beszédési megbízással történő díjfizetés esetén megbízást a számlavezető banknál kell kezdeményezni. A banknál megadandó „FOGYASZTÓ AZONOSÍTÓ” megegyezik a számla 3. oldalán található „Szerződéses folyószámla” számával. PL.: U012345

A Veolia Energia Magyarország Zrt. szolgáltató azonosítója: **A10782004T221**

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 csütörtökön 07:00-19:00 között, telefonon kedden 08:00-15:00 között, és csütörtökön 07:00-19:00 között** elérhető.

Telefonszám: (95) 420 186

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

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

Személyes ügyélfogadás: Zirc, Fáy András u. 4. (közös képviselő)



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 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.

ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV

Társaságunk számára fontos, hogy a Felhasználóinktól folyamatosan visszajelzéseket kapjunk szolgáltatásunkkal kapcsolatban. Kérjük, töltsse ki három kérdésből álló ügyfélelégedettségi kérdőívünket, melynek kitöltése 1-2 percet vesz igénybe. A kitöltött kérdőívet, kérjük, küldje vissza részünkre az ugyfelszolgalat@veolia.com e-mail címre, vagy postai úton a 2040 Budaörs, Szabadság út 301. címre.

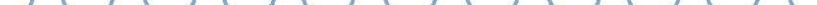
A kérdőív kitöltésére online is lehetősége van a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalon keresztül.

Tisztelettel:
Veolia Energia Magyarország Zrt.



Általánosságban mennyire elégedett Ön a Veolia által nyújtott szolgáltatással?

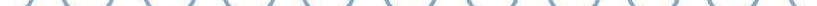
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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