

Érdhő

Távfütési hírlevél

2016. július

A  **VEOLIA** csoport tagja



Evzen David–Csehország

Nemzetközi karikatúra pályázat

A **Veolia** környezetbarát távfűtés témakörben **nemzetközi karikatúra pályázatot hirdetett**. A karikatúrák segítségével lehetőségünk nyílik kreatív, szórakoztató módon felhívni a figyelmet a távfűtés és a távhőszolgáltatás értékeire. **Hírlevelünkben a beérkezett több mint 700 alkotás közül mutatunk be néhányat.**

Táv hőszolgáltatás napja

A tavalyi sikerre való tekintettel a **Veolia csoport idén is csatlakozott a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetségének (MaTáSzSz) kezdeményezéséhez, így idén immár öt tele-**

pülésen ünnepeltük együtt fogyasztóinkkal a **Táv hőszolgáltatás Napját** április 15-én.

Az **Érdhő Kft.** idén is szervezett üzemlátogatást ebben az évben a **Bolyai János Általános Iskola felsős tanulóinak**. A gyerekek a fűtőművet végigjárva ismerhették meg a távhőszolgáltatás folyamatát, és követhették nyomon a víz útját a természetből a fürdőszobai csapig. Ezután megtekintették saját iskolájuk hőközpontját is. A program végén ajándékokkal kedveskedtünk vendégeinknek.

Az iskolás csoportok mellett önkormányzati képviselőket és a közös képviselőket is fogadtuk a fűtőműben, annak reményében, hogy az informális keretek újfajta párbeszédre adnak lehetőséget, így fejleszteni tudjuk együttműködésünket partnereinkkel.



Darko Drljevic – Montenegro

Veolia
Hírlevél – Érd

Nyári karbantartási munkálatok

Fontos tudni, hogy az épületek fűtési rendszere együttműködő egységes rendszer. Amikor az átalakítások során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a fűtési hálózat hidraulikai egyensúlya felborul, és az épületben helyenként elégtelen fűtés alakulhat ki. **A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését tönkre tehetik.**

Felhívjuk figyelmüket, hogy fentiek miatt – és a Távhő törvénynek megfelelően – **a Távhőszolgáltató előzetes hozzájárulása szükséges a fogyasztói berendezéseiken történő bármilyen átalakításhoz** (radiátor szelepcseré, légtelenítők megszüntetése vagy beépítése, radiátorcsere stb.) Ez a kötelezettség egyúttal **ingyenes szaktanácsadási lehetőséget nyújt fogyasztóinknak**; javasoljuk, hogy éljenek vele!

A rendszeren leürítés-töltést kizárólag a Távhőszolgáltató szakembere végezhet! A fűtési rendszereket csak is a fogyasztók eseti kérésére és rövid időre (legfeljebb 1 hétre) ürítjük le. Javasoljuk, hogy a lakók egyetemesen közös időpontot a radiátor



Sergey Drozdov – Oroszország

cserére, társasházanként az első leürítés-feltöltés ugyanis ingyenes. A többiért a mindenkor érvényes díjtáblázat szerint (jelenleg 5 000 Ft + ÁFA díjat) fizetni kell.

A távfűtési karbantartási szezon 2016. május 15-én kezdődik és szeptember 1-ig tart. Ekkorra az épületek, lakások fűtési rendszerén végzett felújítási munkálatokat be kell jelezni!

A távhőszolgáltató is folyamatosan elvégzi a szolgáltatói hőközpontok karbantartását. Az emiatt esetlegesen előforduló szolgáltatás szüneteltetés időtartamáról a lépcsőházakban kihelyezett tájékoztatókon értesítjük a lakókat.

Ne feledkezzenek meg arról, hogy a mechanikus és a termosztatikus radiátorszelepeket is teljesen nyitott állásba fordítsák a nyári időszakban. Ezzel a mozdulattal növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor azok a szelepekre letapadhatnak.



Ivailo Tsvetkov – Bulgária

Melegvíz mérő cserék bejelentése

A távhő számla a fűtési hődíj mellett használati melegvíz (HMV) díjat is tartalmaz. A HMV díj elszámolásának alapja a fogyasztói melegvíz órák által mért fogyasztás. A rendszeres elszámolás érdekében munkatársaink fél évente megkísérik leolvasni a mérőket. Sajnos, így is gyakran előfordul, hogy egy-egy fogyasztási helyen nem tudunk elszámolni a HMV díjjal. Ennek oka, hogy munkatársunk nem tudja leolvasni az órát, vagy az óra adatai nem egyeznek a rendszerünkben lévő adatokkal, mert az utolsó leolvasás óta mérőcsere történt.

Annak érdekében, hogy elkerülje annak lehetőségét, hogy akár egy teljes éves időszak HMV díját egy összegben kiszámlázzuk, kérjük, hogy melegvíz mérő cseréjét minden esetben a jegyzőkönyv bemutatásával 15 napon belül szíveskedjen bejelenteni ügyfélszolgálatunkon.

Ügyfélszolgálat

Ezúton tájékoztatjuk, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk működése megváltozott. Ezentúl ügyfeleink hívásait egy központi rendszer fogadja. Annak érdekében, hogy hívása a megfelelő település ügyintézőjéhez érkezzen, nagyon fontos, hogy megadja

fogyasztási helyének irányítószámát a menüpont választás után.

Fontos változás továbbá, hogy ügyfélszolgálatunk telefonon is csak ügyfélfogadási időben érhető el.

Ügyfélszolgálatunk nyitvatartási ideje:

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

Felhívjuk azonban tisztelt ügyfeleink figyelmét, hogy a fentiekől eltérően az alábbi időpontokban ügyfélszolgálatunk zárva tart:

- Július 11.: Zárva
- Július 13.: Zárva
- Július 18.: Zárva
- Augusztus 1.: Zárva
- Augusztus 3.: Zárva

Számlázási és behajtási osztály:

Veolia Energia
Magyarország Zrt.

7630 Pécs, Edison u.1.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2030 Érd, Emília u. 6.

Nyitvatartás:

hétfő: 8.00 – 20.00
szerda: 8.00 – 16.00

Telefon: (23) 523 023

Fax: (23) 806 098

E-mail:

ugyfelszolgalat@veolia.com

Éjjel-nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:

<https://tavho.veolia.hu>