

Távfűtési hírlevél

Köszöntjük Önöket a Veoliánál!

Örömkre szolgál, hogy a Veolia vállalatcsoport, azon belül pedig a Veolia Energia Magyarország csoport ügyfelei között üdvözölhetjük Önöket!

A Veolia Energia Magyarország Zrt. nyerte el közbeszerzési eljárással Budaörs Város Önkormányzatának bizalmát, hogy a városi szintű távhőszolgáltatással kapcsolatos feladatokat és fejlesztéseket - a következő 25 évben - koncessziós szerződés keretei között ellássa. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően a távhőszolgáltatási tevékenység tényleges ellátására BUDAÖRSHŐ Kft. néven koncessziós társaságot alapított.

A Veolia csoport Magyarország egyik vezető közművállalata. Immár több mint 27 éve az energetika, a víziközmű, a hulladékkezelés és az építőipar területén egyaránt széles körben nyújt fenntartható megoldásokat önkormányzatoknak, valamint ipari és lakossági partnerei számára.

Eddigi gyakorlatunknak megfelelően Budaörsön is arra törekszünk, hogy üzembiztos, hatékony és környezetkímélő távhőszolgáltató rendszert működtessünk, ügyfeleink minél nagyobb megelégedettsége mellett.

HOGYAN FEJLŐDTÜNK AZ ENERGETIKAI PIACON?

- Ipari, közintézményi és lakossági ügyfeleink számára hő-, kapcsolt energia termelési, virtuális erőművi, valamint létesítményüzemeltetési szolgáltatást nyújtunk,
- a Veolia a legnagyobb biomassa hasznosító Magyarországon,
- összesen 10 erőművet, 28 kiserőművet, valamint 14 város távhőrendszerét üzemeltetjük,
- 57 ipari telephelyet, 62 egészségügyi és szociális intézményt, valamint 57 állami és önkormányzati intézményt látunk el energiával.



ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNK ELÉRHETŐSÉGEI

Adminisztrációs kérdésekkel (névátírás, lakcímváltozás, számlázás) személyesen, telefonon és elektronikus úton is fordulhatnak helyi kollégáinkhoz az alábbi elérhetőségeken:

A BUDAÖRSHŐ Kft. személyes ügyfélszolgálati irodájának címe:

2040 Budaörs Napsugár sétány 7.

Telefonszám: +36 23 885 425

E-mail: ugyfelszolgalat@veolia.com

Hétfő: 07:30-15:30, **Szerda:** 07:00-19:00

Péntek: 07:30-12:30

Műszaki meghibásodás esetén kérjük, hívják a díjmentes hibabejelentőnket, ahol kollégáink a hét minden napján 0-24 óráig rendelkezésre állnak:
+36 80 180 023

A jövőben a könnyebb és gyorsabb ügyintézés érdekében elérhető lesz a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalunkon egy online ügyfélszolgálat is, ahol regisztrációt követően ügyfeleinknek lehetősége nyílik az online ügyintézésre.

Online ügyfélszolgálatunk kényelmi szolgáltatásai közé tartozik:

- elektronikus számla igénylése,
- használati melegvíz-mérő állásának lejelentése,
- bankkártyás fizetés,
- egyenleg nyomon követése.

A kényelmi szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban ügyfeleinknek külön tájékoztatót fogunk küldeni.

ÁRAK

A szolgáltatóváltás nem befolyásolja az árakat. Tekintettel arra, hogy a távhő a lakossági felhasználók számára hatósági áras szolgáltatás, továbbra is a megszokott árakkal vehetik igénybe a távhőszolgáltatást.

SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

Lakossági ügyfeleink 2021 februárjában már csak az új szolgáltatótól kapnak számlát, az alapidíjról és a hődíjról. A havi számlákat minden hónap 15-e körül kézbesítjük, azok befizetési határideje minden esetben az adott hónap utolsó napja lesz. A hődíj elszámolása a korábban megszokottak szerint fog történni. A BTG Nonprofit Kft. a 2021. december 31-ig terjedő időszakra vonatkozóan elszámoló számlát készít, a BUDAÖRSHŐ Kft. pedig 2022. január 1-től az aktuális havi távhőszolgáltatással kapcsolatos számlákat bocsátja ki.

A számla tartalmával kapcsolatos kérdések esetén kérjük, továbbra is forduljanak bizalommal a helyi ügyfélszolgálati iroda munkatársaihoz, akik készséggel adnak felvilágosítást a számlát érintő tételekkel kapcsolatban.

INFORMÁCIÓK A CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSHOZ

Amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánják rendezni a számláikat, a csoportos beszédést a számlavezető bankjuknál és Társaságunknál is kezdeményezni kell ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, amelyet a számla harmadik oldalán találhatnak meg, ezért a **megbízás elindítására** csak az első távhőszolgáltatási számla megérkezése **-2022. február- után lesz mód.** A szükséges GIRO azonosító: **A27482593**

Ezúton hívjuk fel szíves figyelmüket, hogy a korábbi szolgáltató számára adott megbízást az új szolgáltatóra módosítani szükséges.

SZOLGÁLTATÓVÁLTÁSSAL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÁS

A BTG Nonprofit Kft. távhőszolgáltatást igénybe vevő felhasználóinak a fentiek szerinti átvételével összefüggésben, az átvétellel érintett felhasználóknak, díjfizetőknek a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény 20. § (6) bekezdésében felsorolt személyes adatait, a BTG Nonprofit Kft. a törvény ezen bekezdésének rendelkezése alapján a folyamatos és biztonságos távhőellátás biztosításához szükséges felkészülési teendők ellátása céljából a szolgáltatóváltást (az átvétel időpontját) megelőző 30. napig, illetve a távhőszolgáltatáshoz szükséges adatok teljes körét az átvétel napján az új szolgáltató a BUDAÖRSHŐ Kft. (székhely: 2040 Budaörs, Szabadság út 301, adószám: 27482593-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-216245) részére átadja. Az átadás tárgyát nem képezik a folyamatban lévő ügyfélpanaszok és a tartozással kapcsolatos ügyek, amelyek kezelője továbbra is a BTG Nonprofit Kft. marad. A BTG Nonprofit Kft. adatvédelmi tájékoztatója hírlevelünk harmadik oldalán található meg, a BUDAÖRSHŐ Kft. adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatója pedig a <https://tavho.veolia.hu> honlapon érhető el.

A BTG Nonprofit Kft. köszöni, hogy Ön az ügyfele volt.

A BUDAÖRSHŐ Kft. üdvözi Önt ügyfelei között.

Tisztelettel:
BUDAÖRSHŐ Kft.

Tisztelettel:
BTG Nonprofit Kft.