



Tisztelt Felhasználóink és Díjfizetőink!

Amint már az előző hírleveleinkben is tájékoztattuk Önöket, a Váci Távhő Kft. elmarasztaló határozatot kapott a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségétől. Társaságunk fellebbezéssel élt a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság felé, amit elutasítottak, de azt elismerték, hogy nem minden fogyasztónkat érinti a kötbérfizetési kötelezettség, hanem csak azokat, akiknek víz és csatornadíj továbbszámlázás egyaránt szerepelt a számlájában.

Az elutasító határozatot követően, 2013. december 19-én a Váci Távhő Kft. bírósághoz fordult jogorvoslati kérelemmel (ún. Keresettel), és ezzel egyidejűleg a fizetési kötelezettség függőben tartásnak kérelmével.

A Budapest Környéki Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság 2014. június 3-án jogerős ítéletével a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság határozatát és a Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelősége határozatát is hatályon kívül helyezte és az I. fokú hatóságot új eljárás lefolytatásra és új határozat meghozatalára utasította.

A Váci Távhő Kft. – határozott véleményünk szerint - a rezsicsökkentést maradéktalanul végrehajtotta. Társaságunk továbbra is kiemelt figyelmet fordít arra, hogy Önök a rezsicsökkentés program minden előnyét élvezhessék.

Az ügyvel kapcsolatos további fejleményekről a jövőben is tájékoztatni fogjuk felhasználóinkat és díjfizetőinket.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy Hétfői napokon az ügyfélszolgálat ügyfélfogadási idejét meghosszabbítottuk, az eddigi 8–17 óra helyett **a hétfői napokon már reggel 7 – 19 óráig fogadjuk az ügyfeleket.**

A hét többi napjain az ügyfélszolgálat nyitvatartási rendje változatlan az alábbiak szerint:
Kedden –Szerdán - Csütörtökön 8-15 óra között, Pénteken 8-12 óráig tartunk nyitva.

Az ügyfélszolgálat telefonszáma 510-135, e-mail: vactavho@vactavho.hu

Internetes oldalunk: www.vactavho.hu. Állandó, 24 órás műszaki ügyeleti telefonszámunk: 510-145

Szeretnénk felhívni a figyelmüket, hogy ha a nyári karbantartási időszakban a fogyasztói berendezéseken átalakítást vagy bármilyen módosítást terveznek, akkor a távhőszolgáltatásról szóló Törvény értelmében:

„A távhőszolgáltatásba már bekapcsolt felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával létesíthet új felhasználói berendezést, vagy helyezhet át, alakíthat át felhasználói berendezést.”

Amennyiben csak radiátor leszerelés, átmosatás és visszaszerelés történik, az nem átalakítást eredményező beavatkozás. Lakásfestés miatt történő radiátor leszerelés és majd visszaszerelés, az sem olyan jellegű beavatkozás.

A radiátor csere már olyan beavatkozás, amit a szolgáltatóval jóvá kell hagyatni. Általános elv, hogy a jelenlegi radiátort ugyanolyan anyagú, azonos hő teljesítményű és azonos csatlakozási méretű radiátorra lehet lecserélni. Minden egyéb a fűtési rendszeren történő változtatást is jóvá kell hagyatni a szolgáltatóval, azaz jelen esetben a Váci Távhő Kft.-vel.

Javasoljuk, hogy nyári időszakban a radiátorszelepek teljesen nyitott állapotban legyenek, mert egyrészt ha a lakóépület valamilyen javítási munka miatt leürített a fűtési rendszert, akkor a visszatöltésnél kevésbé marad levegő a radiátorban, másrészt a hőfokszabályozós szelepek zárt állapotban letapadhatnak és ebből következően a fűtési időszakban működési zavarok adódhatnak.

A Váci Távhő Kft. az épületek fűtési rendszerét csak akkor és olyan időtartamra üríti le, ahogyan azt a közös képviselők kérik. A korróziós károk elkerülése miatt a legjobb az, ha a fűtési rendszer folyamatosan víz alatt, azaz feltöltve van.

Lehetőség szerint minél kisebb mértékben érje oxigén és friss víz a vezetékek és radiátorok belső felületét, ezért csak az legszükségesebb mértékben és a legrövidebb ideig kérjük a víz leengedését a rendszerből.

Javasoljuk, hogy kerüljék azt a nagyon rossz gyakorlatot, hogy a közös képviselő kéri az épület leürítését és hosszú hetekig esetleg hónapokig víz nélkül áll. Ez nem a Váci Távhő Kft.-nek okoz problémát, hanem az épület fűtési rendszere korrodálódik, és károsodik.

Amennyiben az ürítés több lakóközösséget érint, akkor azt a többi közös képviselővel is szükséges egyeztetni.

Felhívjuk azon lakóközösségek figyelmét ahol radiátorokra szerelt költségmegosztók működnek, hogy ezeknek a készülékeknek a leolvasása és kiértékelése a társasház és a vele szerződésben álló külső cég ügye. A Váci Távhő Kft.-nek ebben csak kisegítő szerepe lesz, majd akkor, amikor a kiértékeléseket a külső cégtől a közös képviselő jóváhagyásával megkapjuk. Akkor szerepelnek majd a számlákban a jóváírások és a pótdíjak, melyeknek mértékét nem mi határozzuk meg, hanem az a cég, amellyel Önök, mint társasház, szerződést kötöttek.

Vác, 2014. június

Tisztelettel:

 **Váci Távhő Kft.**