

Hamarosan kezdődik a 2024/2025. évi fűtési időszak elszámolása

Társaságunk **júniusban** kezdi meg a 2024/2025. évi fűtési időszak **elszámoló számláinak** kibocsátását azon ügyfelek részére, akik év közben részszámlát kaptak és az elszámolási időszak végén kerül náluk sor a tényleges fűtési költség elszámolására. Az elszámoló számlák **tartalmazzák** az elszámolási időszak hőfelhasználásának hőközpontban/hőfogyadóban mért adatait, a kiszámlázott előlegeket és a tényleges fűtési költség felhasználási helyre jutó díját. Azon ügyfeleinknél, ahol a fűtéselszámolás hónapjában **használati melegvíz-elszámolás** is történik, ott a két elszámolás egy számlában jelenik meg.

A **tárgyhavi díjtételeket** (fűtés és használati meleg víz) külön számlában számlázzuk ki.

Júniusban kapnak elszámoló számlát azok az ügyfelek, ahol a **lakóközösség a lakások fűtött légköbmétere alapján** számol el. Azoknál a felhasználói közösségeknél, ahol a fűtési költség felosztása a radiátorokra felszerelt **költségmegosztók alapján** történik, javasoljuk ügyfeleinknek, hogy a költségmegosztás adatait (leolvasott fogyasztási egység, korrekciós tényező, légköbméter/fogyasztás arány) **ellenőrizzék**, és ha abban hibát találnak, forduljanak a közös képviselőhöz, vagy a költségmegosztást végző szakcéghez.

A **közös képviselő feladata**, hogy a részarányokat tartalmazó listát igazolt módon (minden oldalt aláírással és dátummal ellátva) eljuttassa társaságunkhoz. Az adott hónap 23. napjáig beérkezett listák alapján, a jóváhagyott felhasználói részarányok birtokában tudunk **elszámolni** a felhasználókkal/díjfizetőkkel a **leadást követő hónap számláiban**. Az említett időpontot követően beérkező költségmegosztási adatok esetében (az önkormányzati rendelet, valamint a hatályos megállapodás értelmében) az adatok átvételét követő 45 napon belül számolunk el.

Ha az elszámoló számlákkal kapcsolatban **kérdése**, észrevétele van, forduljon bizalommal ügyfélszolgálati irodánk munkatársaihoz (Pécs, Magyar Lajos utca 4., Pécs, Búza tér 8/B., telefon: +36 72 503 402, e-mail: ugyfelszolgalat@petav.hu).

Tudnivalók a túlfizetések visszautalásáról

Ismét szeretnénk ügyfeleink figyelmét felhívni arra, hogy 2023. szeptember 1-től a lejárt tartozással nem rendelkező ügyfeleinknél, a távhőszolgáltatásról szóló törvény végrehajtásáról szóló kormányrendelet 3. melléklet 20.3. pontjának módosítása értelmében, a **túlfizetés összege a következő számlá(k)ban kerül jóváírásra**, amennyiben ügyfeleink nem rendelkeznek ettől eltérően.

Azoknak az ügyfeleinknek, **akik nem szeretnék**, hogy a túlfizetések összegei a későbbi számláikban kerüljenek beszámításra, ha még nem tették meg korábban, erről **nyilatkozniuk szükséges** társaságunk felé, ez esetben az 1000 Ft-ot meghaladó túlfizetés esetén a teljes összeget a nyilatkozatban megadott bankszámlára utaljuk.



Csoportos beszédési megbízással rendelkező ügyfeleinknek nem kell külön nyilatkozatot tenniük, a teljes összeget **automatikusan a bankszámlára utaljuk**.

A nyilatkozat megadása vevő (fizető) azonosítóra/partner kódra történik. Több felhasználási hellyel rendelkező ügyfeleink esetében a nyilatkozat a vevő (fizető) azonosítón/partner kódon nyilvántartott összes felhasználási helyre vonatkozik.

A **Nyilatkozat egyéni díjfizetői bankszámlaszámáról** nyomtatvány elérhető társaságunk honlapján és a mellékelt QR kódot beolvasva:



<https://ugyfelszolgalat.petav.hu/letoltheto-nyomtatvanyok>

Figyelem, csak **aláírt nyilatkozatokat** tudunk elfogadni.

A nyilatkozat

- internetes ügyfélszolgálati oldalunkon (<https://ugyfelszolgalat.petav.hu/>),
- személyesen az ügyfélszolgálati irodáinkban (Pécs, Magyar Lajos utca 4. vagy Búza tér 8/B.),
- vagy e-mailen keresztül tehető meg úgy, hogy a fenti űrlapot kitöltik, aláírják és eljuttatják az alábbi e-mail címre: ugyfelszolgalat@petav.hu

Figyeljünk a melegvízmérőkre!

A lakásfelújítások és átalakítások során számos olyan helyzet adódhat, amikor valamilyen okból átépítés szükséges a melegvízmérő helyeknél. Fontos azonban tudni, hogy a **plombákat és a plombaszínőrt csak társaságunk szakemberei távolíthatják el**, a plombák leszedésével ugyan- is megszűnnek a mérés szerinti elszámolás jogszabályi feltételei.

Kérjük ügyfeleinket, hogy a **munkálatok előtt 3-5 nappal jelentsék be** az ügyfélszolgálatunkon, ha szükségessé válik a melegvízmérő helyek átalakítása, beépítési helyzetének vagy helyének megváltoztatása. Az időpontegyeztetést követően **munkatársunk díj ellenében leszedi** a plombákat. Kérjük, a munka befejezését követően a lehető legrövidebb időn belül kezdeményezzék a plombák visszahelyezését. A plombák visszahelyezésére jogszabályi következmények nélkül 30 nap áll rendelkezésre. A plombák visszahelyezése szintén költséggel jár.

Ha olyan hiba történne, ami **azonnali beavatkozást** igényel és a felhasználó kénytelen eltávolítani a plombát, **azonnal jelentsék** ügyfélszolgálatunkon.

Mérőhely-felülvizsgálat alkalmával, ha munkatársaink **plombasérülést**, vagy plombasérülés nélkül a mérő beépítési helyzetének vagy helyének **megváltozását** állapítják meg, a helyreállítás költségein (újraplombálás, vízmérőcsere stb.) túl **pótdíj kiszabására** kerül sor.

Idén is lesz felhasználói elégedettségmérés

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal idén **Felhasználói Elégedettségi Felmérést** végez a hazai távhőfelhasználók körében.

A hivatal legfőbb célja az, hogy hiteles, az ügyfelek **véleményét és szubjektív értékelését** tükröző információkat kapjon a távhőszolgáltatás minőségéről. A részletes adatok rávilágítanak a cégek számára a megoldandó problémákra, egyúttal segítenek összehasonlíthatóvá tenni az egyes szolgáltatókat.

A felmérést végző M.Á.S.T. Piac- és Közvéleménykutató Kft. munkatársai **telefonon és személyesen kereshetik ügyfeleinket**.

Kérjük, véleményükkel segítsék munkánkat!

