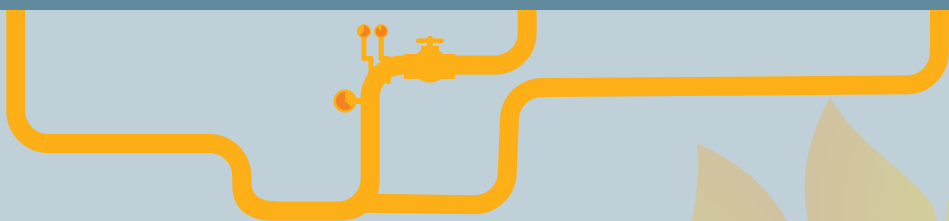




SZÉPHŐ

A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRÓL ÁLTALÁBAN



Távhő kisokos



A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSRÓL ÁLTALÁBAN

Székesfehérváron közel 22 000 otthon, mintegy 50.000 ember, vagyis Székesfehérvár lakosságának fele veszi igénybe a távhőszolgáltatást. Ez a kiadvány azért készült, hogy a szolgáltatást érintő legfontosabb ismereteket összegezve tájékoztassa a jelenlegi és leendő felhasználóinkat az alapkérdésekről, segítse a zökkenőmentes ügyintézését.

1. A távfűtés előnyös mert:



- környezetbarát: jó hatékonyságú energia-előállítás; koncentrált;
- ellenőrzött körülmények között történik a füstgázkibocsátás;
- alacsony a helyi környezetszennyezés;



versenyképes, megfizethető, hatóságilag ellenőrzött;



- kényelmes és biztonságos, hiszen a lakóházakba, lakásokba meleg vizet juttat el;
- nincs szükség kazánra, kéményre a házakban;



a rendszer 24 órában távfelügyelt;



éjjel-nappal hívható műszaki felügyeletet biztosít.

2. Hogyan működik a távhőszolgáltatás?

A fűtőerőművekben, kazánházakban előállított, maximum 105 °C hőmérsékletű, legfeljebb 16 bar nyomású meleg víz a távvezetékeken jut el az épületekben található hőközpontokba. Itt történik meg szabályozott formában a hő átadása a ház belső rendszerébe fűtés és használati meleg víz formájában. A hőközpontban valósul meg az épület belső fűtési rendszerének nyomástartása és szükség szerinti üritése, töltése.

3. Mit jelent a hőérzet és mi befolyásolhatja?

A hőérzet egyfajta komfortmutató. Több tényező egyszerre befolyásolja, hogy az ember hogy érzi magát. Elsősorban a környezetünk tulajdonságai határozzák meg pl. a levegő hőmérséklete, nedvességtartalma, a szélesebb és a sugárzási hőmérséklet, ugyanakkor mentális állapotunk, hangulatunk, kondíciónk, egészségünk, sőt az életkorunk is hatással lehet hőérzetünkre.

4. Mire jó a fűtőtestekre felszerelt költségmegosztó?

A költségmegosztók olyan eszközök, melyek segítségével a ház által elfogyasztott, mért hőmennyiség arányosítással felosztható az egyes lakásokra. A költségmegosztók kezelése nem tartozik a SZÉPHÓ Zrt. tevékenységi körébe.

5. Kik érintettek a távhőszolgáltatásban?

A zavartalan szolgáltatás fenntartásához három szereplő, a távhőszolgáltató, a lakóközösség (mint tulajdonosa a szekunder fűtési rendszernek) és a lakók (mint egyedi fogyasztók, díjfizetők) közös együttműködése szükséges.

A távhőszolgáltató a megtermelt hőt távvezetéseken eljuttatja a hőközpontokba, ezáltal a fűtést a lakóközösségek igényeinek megfelelően szolgáltatja. Saját költségén gondoskodik a tulajdonában lévő berendezések műszaki karbantartásáról.

A lakóközösség a saját fűtési rendszerén fogadja a hőközpontból érkező hőt. Tulajdonosa az épületben lévő függőleges felszálló-vezetéknek és a hozzájuk tartozó szerelvényeknek. Saját költségén a tulajdonában lévő berendezéseket üzemelteti, fejleszti, karbantartja, a felmerülő hibák elhárításáról gondoskodik.

A hőközpontban előállított használati meleg víz előremenő és cirkulációs vezeték szintén a lakóközösség tulajdonát képezi, annak üzemeltetése a lakóközösség érdeke és felelőssége.

A lakó a saját berendezései által a lakóközösség fűtési rendszeréhez csatlakozva fogadja a hőt. Általában tulajdonában van a felszálló vezetékről leágazó bekötő vezeték, a szabályzó berendezések, a radiátorok és a vízmérő(k). Saját költségén a tulajdonában lévő berendezéseket üzemelteti, fejleszti, karbantartja, a felmerülő hibák elhárításáról gondoskodik.



ÜGYINTÉZÉS

6. Mivel foglalkozik az ügyfélszolgálat?

A SZÉPHŐ Zrt. ügyfelei részére személyes, telefonos és online ügyfélszolgálatot üzemeltet a Székesfehérvár, Honvéd utca 1. szám alatt, továbbá ügyfeleinek színvonalas kiszolgálása érdekében elektronikus ügyfélszolgálati rendszert működtet, amely a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> webcímen keresztül érhető el. Nyitvatartási időben munkatársaink készséggel válaszolnak a távhőszolgáltatással, társasházkezeléssel kapcsolatos kérdésekre, és segítséget nyújtanak a gördülékeny ügyintézés érdekében. Ügyfélszolgálatunk postai úton, levélben is fogad megkereséseket.

7. Mire szolgál az online ügyfélszolgálat?

Az elektronikus ügyfélszolgálati rendszer elsődleges célja, hogy lehetőséget biztosítson ügyfelei számára a kényelmes, biztonságos ügykezelésre. A felület a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> webcímen keresztül érhető el.

A hibamentes felhasználói élmény érdekében az alábbi böngészőtípusok használata javasolt:

- Google Chrome 50. vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Mozilla Firefox 70. vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Microsoft Edge 80. vagy ezen böngésző frissebb verziói
- Apple Safari 12. vagy ezen böngésző frissebb verziói

Nem javasolt böngésző: Internet Explorer

8. Hogyan működik az online ügyfélszolgálat?

A rendszer használata regisztrációhoz kötött, melyet a bejelentkező felületen a „Regisztráció” gomb megnyomását követően lehet végrehajtani.

Regisztrálni az a felhasználó tud, akit a SZÉPHŐ Zrt. ügyfélszolgálata már egy előző ügyintézés kapcsán azonosított. Amennyiben a regisztrációs folyamat során a beírt e-mail-címet a rendszer elfogadta, úgy Önt már azonosított ügyfélként tartjuk nyilván.

Sikertelen regisztráció esetén, a szükséges adategyeztetés megtehető telefonos úton a 22/541-300-as telefonszámon.

A rendszerbe történő belépést követően elérhetővé válik a személyre szabott felhasználói profil, ahol lehetőség van ügyeket indítani, a folyamatban lévő ügyeket figyelemmel kísérni.

Naprakész információt kaphatnak:

- folyószámla egyenlegükről;
- a befizetésre váró számláikról;
- a használati melegvízmérő/hőmennyiségmérő adatairól;
- a rögzített mérőóraállásokról.

A rendszer alkalmas:

- műszaki hiba bejelentésére;
- a belépéshez használt jelszó megváltoztatására;
- üzenetváltásra, értesítések fogadására;
- időpont foglalására;
- hiánypótlás benyújtására;
- számlák kiegyenlítésére bankkártyás fizetéssel a SimplePay szolgáltatásán keresztül.

Az online ügyfélszolgálat a regisztrált közös képviselők és fűtési megbízottak számára lehetőséget biztosít a fűtési rendszer indítására/leállítására, ill. az épületek szekunder fűtési rendszereinek üritésének-töltésének megrendelésére is

9. Lehet időpontot kérni az ügyintézéshez?

Igen, van lehetőség a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására a 06-22/541-300-es telefonszámon, valamint az ugyfelszolgalat@szepho.hu e-mail-címen keresztül, ezenfelül a www.szepho.hu honlap tetején a „Hőszolgáltatási ügyfelek” menüpont alatt, illetve elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren keresztül is, amely a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> címen érhető el.

10. Milyen módon tehető meg a hibabejelentés?

A hibabejelentések személyesen a Honvéd u. 1. sz. alatt, írásban a diszpecser@szepho.hu e-mail címen, az elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren

keresztül, továbbá telefonon a 06-22/541-300-as számon, a nap 24 órájában történhetnek.

Gyorsítja az ügyintézés, ha a bejelentő ismeri a fogyasztási helyének azonosítószámát, melyet a számláján talál meg.



FÜTÉSINDÍTÁS/-LEÁLLÍTÁS

11. Az év mely szakaszában indul el/áll le a távfűtés?

A fűtést a helyi önkormányzati rendelet értelmében, a külső hőmérsékleti viszonyoktól függetlenül az év október 15. napján a SZÉPHŐ Zrt. elindítja, és a következő év április 15. napján állítja le.

Szeptember 15. és október 15., valamint április 15. és május 15. közötti időszakokban a távhőszolgáltató köteles rendelkezésre állni, hogy igény esetén indítani tudja a fűtést.

Május 15. és szeptember 15. közötti időszakban is igényelhető fűtés, de előfordulhat, hogy a távhőrendszeren végzett karbantartás miatt a szolgáltatás nem indítható.

A lakossági használatimelegvíz-ellátás egész évben folyamatosan üzemel, csupán meghibásodás vagy tervezett karbantartás esetén áll le. A lakóközösség döntése szerint, a szolgáltatás szakaszos igénybe vételére is van lehetőség.

12. Ki és hogyan kérheti a fűtés indítását/leállítását?

A fűtés indítására/leállítására vonatkozó igényt az erre jogosult személy (közös képviselő, lakásszövetkezeti vagy fűtési megbízott) személyesen, vagy a kialakított elektronikus felületen (<https://ugyfelszolgalat.szepho.hu/kozoskepviselo>) a kért fűtésindítás vagy -leállítás időpontjának megadásával jelentheti be a diszpécsterszolgáltatnak. A megrendelt fűtésindítás, a felhasználói berendezések üzemkész állapota esetén legkésőbb 48 órán belül teljesül. Az október 15. – április 15. időszakon kívül mind a fűtés elindításáról, mind a leállításáról külön rendelkezni kell.

13. Melyek a fűtésindítás feltételei?

A fűtésszolgáltatás indításának feltétele, hogy a felhasználói tulajdonban lévő berendezések legkésőbb szeptember 15-re üzemkész állapotban (feltöltve, kilégtelenítve) legyenek, a szolgáltatásra vonatkozó menetrenddel.

14. Mi a teendő, ha április 15. után igényünk van fűtésre?

Az erre jogosult személy (közös képviselő, a lakásszövetkezeti vagy a fűtési megbízott) igényelheti a fűtés elindítását személyesen vagy a SZÉPHŐ Zrt.

honlapján keresztül. Az április 15. után elindított fűtést külön kérésre állítja le a távhőszolgáltató.

FŰTÉSI RENDSZER TÖLTÉSE/ÜRÍTÉSE



15. Ki végezheti el a felhasználói fűtési rendszer ürítését, töltését?

A helyi önkormányzati rendelet alapján a felhasználói fűtési hálózat ürítési, töltési munkáit, a felhasználó képviselőjének írásos, vagy a SZÉPHŐ online ügyfélszolgálatán keresztül történő megrendelésére, csak a távhőszolgáltató végezheti el.

16. Kit terhel az ürítés, töltés költsége?

Alapértelmezetten a társasházat, amely megjelölhet maga helyett díjfizetőt. Ez utóbbi esetben a szolgáltató az ürítést csak a díj rendezése után hajtja végre.

17. Milyen hatással lehet a gyakori ürítési-töltési folyamat a ház fűtési rendszerére?

A rendszer leürített állapotának maximális, ajánlott időtartama 2 hét. Az ennél hosszabb ideig történő leürítés növelheti a fűtésrendszer meghibásodásának lehetőségét. A társasház szekunder rendszerének legfeljebb 6 db egymást követő ürítése után, de legkésőbb ötévente javasolt a fűtési rendszer karbantartási célú átmosása a biztosabb üzemeltetés érdekében.

A rendszer visszatöltése és újbóli ürítése között célszerű minimum 30 napos határidőt tartani.

18. Távhővel ellátott lakásban élek. Átalakíthatom, módosíthatom az otthoni fűtésrendszeremet?

Igen. Ehhez azonban a távhőszolgáltató hozzájárulása szükséges. A módosításhoz mindenképpen fel kell keresnie társaságunkat, és véleményezzük, jóváhagyjuk a tervezett átalakítást, illetve tanácsokat is adunk. Radiátorcseréhez szükséges szakvélemény kérhető az elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren keresztül a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon.

19. Mi a teendő, ha nem fűt a radiátor?

Ha nem fűt a radiátor, először ellenőrizni kell, hogy a radiátor elzárói nyitva vannak-e. (Hasznos lehet az elzárók többszöri nyitása, zárása, illetve termosztatikus radiátorszelep esetében a fej eltávolítását követően a szelep megmozdítása. Azt is érdemes megnézni, hogy a fűtési elégtelenség csak az egyik, vagy a lakáson belüli többi radiátornál is fennáll-e.) Ha nem ez okozta a problémát, meg kell keresni a közös képviselőt, lakásszövetkezetet, és kérni az intézkedését.

20. Végezhető átalakítás, felújítás a fűtési rendszeren fűtési szezonban?

A fűtési rendszerek fűtési szezonban történő felújítása, átalakítása a jogszabályi előírások miatt nem lehetséges. Tehát a felújítás, átalakítás miatti leürítés csak május 15. és szeptember 15. közötti időszakban igényelhető.

21. Mi a teendő, ha zajos a radiátor?

A zajnak számos oka lehet, ami jellemzően a ház fűtési rendszerében keresendő, ezért a problémával a közös képviselőt, lakásszövetkezetet kell elsődlegesen megkeresni. Zajt okozhat például a csővezetékek falátvezetéseknel történő fix megfogása, a radiátorokkal, vagy csővezetékekkel érintkező elektromos berendezések, a rosszul méretezett átalakítások, leragadt szelepek.

22. Mi a teendő, ha csöpög a radiátor?

Ha van a radiátor előtt és után elzáró, akkor azt mielőbb el kell zárni, a radiátor, vagy a csöpögési pont alá felfogó edényt kell tenni. Majd értesíteni szükséges a közös képviselőt, aki intézkedik a hibaelhárításról. Jelentős vízfolyással járó lyukadás esetén minden esetben értesíteni kell a távhőszolgáltató diszpécserszolgálatát, aki gondoskodik az épület ürítéséről a nagyobb kár elkerülése érdekében.



SZÁMLÁZÁSI KÉRDÉSEK

23. Mit tartalmaz az alapidj és a hődíj? Mi alapján történik a számlázás?

A számlán megjelenő fizetendő költségek két részből állnak: alap- és hődíjból. Az alapidj fedez minden olyan kiadást, amely a szolgáltatás működtetéséhez szükséges: a távhőszolgáltatás biztosításához nélkülözhetetlen infrastruktúra fenntartásáért, a rendelkezésre állásért fizetendő díj, melyet a fogyasztó havonta, a társasházzal kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott légtérfigat után fizet.

Ha a távhőt csak melegvíz-felhasználásra vételezik, csak a meleg vízre; ha csak fűtési célra használják fel, csak a fűtésre, ha fűtésre és melegvíz-felhasználásra egyaránt vételezik, az alapidj együttesen kerül felszámításra. Hődíj esetén megkülönböztetünk fűtési és vízfelmelegítési hődíjat. A fűtési hődíj számítása a társasház és a távhőszolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződés alapján történik úgy, hogy a fűtési idény hónapjaiban az épület hőközpontjában mért hőmennyiség díja felosztásra kerül az épületrészek (lakások) tulajdonosai között. A vízfelmelegítési hődíj a havonta leolvasott, vagy a felhasználó képviselője (társasházi közös képviselő, lakásszövetkezet, egyéb képviselő) által jelentett melegvízmérőóra-állások alapján kerül számlázásra.

24. Melyek a távhődíj fizetésének lehetséges módjai?

Ügyfeleink tartozásait, egyedi átutalási megbízással pénztintézetten keresztül, csoportos beszedési megbízással, vagy bankkártyás fizetéssel (Díjnet, bankautomata által, illetve ügyfélszolgálatunkon), készpénzben ügyfélszolgálati irodánk pénztárában, továbbá készpénz-átutalási megbízással (postai csekken) a postahivatalokban is kiegyenlíthetik. Az elektronikus ügyfélszolgálati felületre belépve SimplePay rendszeren keresztül is lehetőség nyílik a számlák rendezésére.

25. Hogyan járjak el, ha távhő számláimat csoportos beszedési megbízáson keresztül szeretném rendezni?

Számlavezető bankjánál, valamint a SZÉPHŐ ügyfélszolgálatán is igényelheti a csoportos beszedési megbízást. Munkatársaink segítenek az igényléshez szükséges dokumentumok kitöltésében és elküldésében.

A banki ügyintézéshez szükség lehet a SZÉPHŐ Zrt. GIRO azonosítójára (A11103413T207), valamint az Ön nyolcjegyű vevő (fizető) azonosítójára, amely a számla harmadik oldalán található.

26. Mi a teendő, ha változik a díjfizető, a bérelő, vagy egyéb adatváltozás történik?

Ha adásvétel történt, az ügyintézéshez szükséges:

- Személyes ügyintézés esetén a régi és az új díjfizető vagy képviselőik (meghatalmazással) együttes megjelenése ügyfélszolgálatunkon, ahol sor kerül az adásvételt bejelentő nyomtatvány kitöltésére. (Az adásvételi szerződést csak ellenőrzésképpen tekintik meg munkatársaink.)
- Postai illetve elektronikus úton a honlapunkról letölthető, kitöltött adásvételt bejelentő nyomtatvány mindkét fél által aláírt példányának (vagy annak elektronikus formájának) társaságunkhoz történő megküldése.
- A díjfizetőváltozás-bejelentő nyomtatvány benyújtható az elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren keresztül is a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon.

A bejelentő kitöltéséhez szükséges a helyiség(ek)ben található melegvízmérő- illetve hőmennyiségmérő-óra átadásnapi állásának ismerte. (Előfordulhat, hogy a tulajdonviszonyok tisztázása érdekében 30 napnál nem régebbi tulajdoni lapot is kérnek munkatársaink.)

Örökléskor kérjük bemutatni a hagyatéki végzést vagy a tulajdoni lapot, az elhunyt nevére kiállított halotti anyakönyvi kivonatot, valamint kérjük a díjfizető (vagy a meghatalmazott) személyes megjelenését. Az elhunyt házastársának nevére történő átíráshoz elegendő az elhunyt nevére kiállított, halotti anyakönyvi kivonat bemutatása.

Ha ajándékozás történt, az ügyintézéshez szükséges:

- Személyes ügyintézés esetén a régi és az új díjfizető vagy képviselőik (meghatalmazással) együttes megjelenése ügyfélszolgálatunkon, ahol sor kerül a bejelentő nyomtatvány kitöltésére. Az ajándékozási szerződést csak ellenőrzésképpen tekintik meg munkatársaink.
- Postai illetve elektronikus úton a honlapunkról letölthető, kitöltött adásvételt bejelentő nyomtatvány mindkét fél által aláírt példányának (vagy annak elektronikus formájának) társaságunkhoz történő megküldése.
- A díjfizetőváltás-bejelentő nyomtatvány benyújtható az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon.
A nyomtatványon kérjük feltüntetni, hogy ajándékozási szerződés történt. (Ebben az esetben eladó = ajándékozó, vevő = ajándékozott.)
A bejelentő kitöltéséhez szükséges a helyiség(ek)ben található melegvízmérő- illetve hőmennyiségmérő-óra átadásnapi állásának ismerete. Előfordulhat, hogy a tulajdonviszonyok tisztázása érdekében 30 napnál nem régebbi tulajdoni lapot kérnek munkatársaink.

Ha bérlováltás történt, az ügyintézéshez szükséges:

- Személyes ügyintézés esetén a régi és az új díjfizető vagy képviselőik (meghatalmazással) együttes megjelenése ügyfélszolgálatunkon, ahol sor kerül a bérlováltást bejelentő nyomtatvány kitöltésére. A bérleti szerződést csak ellenőrzésképpen tekintik meg munkatársaink.
- Postai illetve elektronikus úton a honlapunkról letölthető, kitöltött bérlováltást bejelentő nyomtatvány mindkét fél által aláírt példányának (vagy annak elektronikus formájának) társaságunkhoz történő megküldése.
A bejelentő nyomtatvány kitöltéséhez szükséges a helyiség(ek)ben található melegvíz- illetve hőmennyiségmérő-óra átadásnapi állásának ismerete. Előfordulhat, hogy a tulajdonviszonyok tisztázása érdekében 30 napnál nem régebbi tulajdoni lapot kérnek munkatársaink.

A **névváltozás bejelentése** történhet személyesen ügyfélszolgálati irodánkban vagy elektronikus úton, az ugyfelszolgalat@szepho.hu címen, vagy benyújtható az elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren keresztül is a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon. Az ügyet személyes ügyintézés esetén személyigazolvány bemutatásával intézheti a díjfizető vagy meghatalmazottja, postai illetve elektronikus ügyintézésnél nem kérünk igazolványmásolatot.

Levelezési cím, állandó lakcím, telefonos elérhetőség, valamint e-mail-cím változása bejelenthető személyesen ügyfélszolgálati irodánkban vagy elektronikus úton, az ugyfelszolgalat@szepho.hu címen, vagy benyújtható az ügyfélszolgálati rendszeren keresztül is a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon. Az ügyet intézheti a díjfizető vagy meghatalmazottja.

Fizetési mód változása esetén az ügyintézés történhet személyesen ügyfélszolgálati irodánkban vagy elektronikus úton, az ugyfelszolgalat@szepho.hu

címen, vagy benyújtható az elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren keresztül is a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon. Az ügyet intézheti a díjfizető vagy meghatalmazottja.

27. Egyéni utalásnál milyen számlaszámra kell utalni, a közleménybe mit kell beírni?

Számlavezető pénzintézet neve: Raiffeisen Bank Zrt.

Bankszámlaszám: 12001008-01580400-00100009

Közlemény rovatba kérjük jelezni: számla sorszáma és/vagy felhasználó azonosítója.

28. Van-e lehetőség elektronikus számlát kérni?

Számláját elektronikusan, kényelmesen és gyorsan kiegyenlítheti a Díjnet szolgáltatásán keresztül (ez esetben, kérjük, keresse fel a www.dijnet.hu honlapot, ahol a SZÉPHŐ-t kiválasztva tudja regisztrációját indítani), vagy elektronikus számlát igényelhet a www.szepho.hu honlapról letöltött, elektronikus számla igényléséhez szükséges nyilatkozat kitöltésével társaságunkhoz személyes, postai, vagy elektronikus úton történő eljuttatásával. Az elektronikus számla igénylése benyújtható az elektronikus ügyfélszolgálaton keresztül is a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon. Online ügyfélszolgálatunkra belépve a SimplePay rendszer segítségével bankkártyás fizetéssel is kiegyenlíthetők a számlák.

29. Költségmegosztós újraosztásból adódó visszajáró pénz visszaküldése, vagy tartozás esetén annak beszámítása milyen módon történik?

A költségújraosztásból adódó folyószámla-túlfizetés a korábbi díjhátralékba, valamint az adott havi távhőszolgáltatási számlába kerül beszámításra vagy -jogszabály alapján – visszafizetésre. A kalkulációt a távhőszolgáltató a költségmegosztók elszámolását végző cégtől kapott adatok alapján végzi.

30. Kinek kell jelenteni a tulajdonos-/ bérlováltozást a költségmegosztókat elszámoló cég irányába?

A tulajdonos/bérlov személyében bekövetkezett változás lejelentése az elszámoló cég irányába a lakástulajdonos feladata.

31. Hogyan történik a melegvízmérő-óra leolvasása?

A SZÉPHŐ Zrt. a távleolvasás lehetőségét folyamatosan vezeti be minden távhővel ellátott székesfehérvári otthonba. Ha a lakásban/helyiségben egyedi melegvízmérő-óra található, a mérőóra állására vonatkozó adatszolgáltatás érdekében fel kell venni a kapcsolatot a felhasználó képviselőjével (társasházi közös képviselő, lakásszövetkezet), aki tájékoztatást tud adni az adatgyűjtés módjáról.

Melegvízmérőóra-állás adatgyűjtésének lehetőségei:

- a felhasználó képviselője általi közvetlen leolvasás és közvetlen adatszolgáltatás (amennyiben nincs rádiós modul felszerelve a melegvízmérő-óra),
- a vezetékes víz- és csatornaszolgáltató által a melegvízmérőkre felszerelt és üzemeltetett, távleolvasást lehetővé tevő rádiós modulok, SZÉPHŐ Zrt. által történő leolvasásával, (külön megállapodás alapján);
- közvetlen leolvasás és rádiós modulok vegyes alkalmazásával külön megállapodás alapján.

32. Ha vízóracseré történt, mi a teendőm?

Ügyfeleink a melegvízmérő-óra cseréjének bejelentését személyesen, postai illetve elektronikus úton, az óracserénél kapott jegyzőkönyv másolatának csatolásával (személyes ügyintézésnél elegendő bemutatni) tehetik meg. Az ügyintézés indítható az elektronikus ügyfélszolgálati rendszeren keresztül a <https://ugyfelszolgalat.szepho.hu> weboldalon.

33. Milyen adat szükséges az ügyfélszolgálaton történő ügyintézéshez?

Felhasználó azonosító, ami a számla első oldalán található, vagy Vevő (Fizető) azonosító, ami a harmadik oldalon található.

8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 1.
Levelezési cím: 8002 Székesfehérvár, Pf. 120.

Tel.: (22) 541-300, Fax: (22) 314-252

E-mail: ugyfelszolgalat@szepho.hu

Éjjel-nappal hívható műszaki felügyelet:

Tel.: 06-22/541-300

E-mail: diszpecser@szepho.hu

Honlap:

<https://www.szepho.hu>

Online ügyfélszolgálat:

<https://ugyfelszolgalat.szepho.hu>

Bankszámlaszám (utalással történő díjfizetéshez):

12001008-01580400-00100009

A SZÉPHŐ Zrt. GIRO azonosítójára (banki ügyintézéshez):

A11103413T207