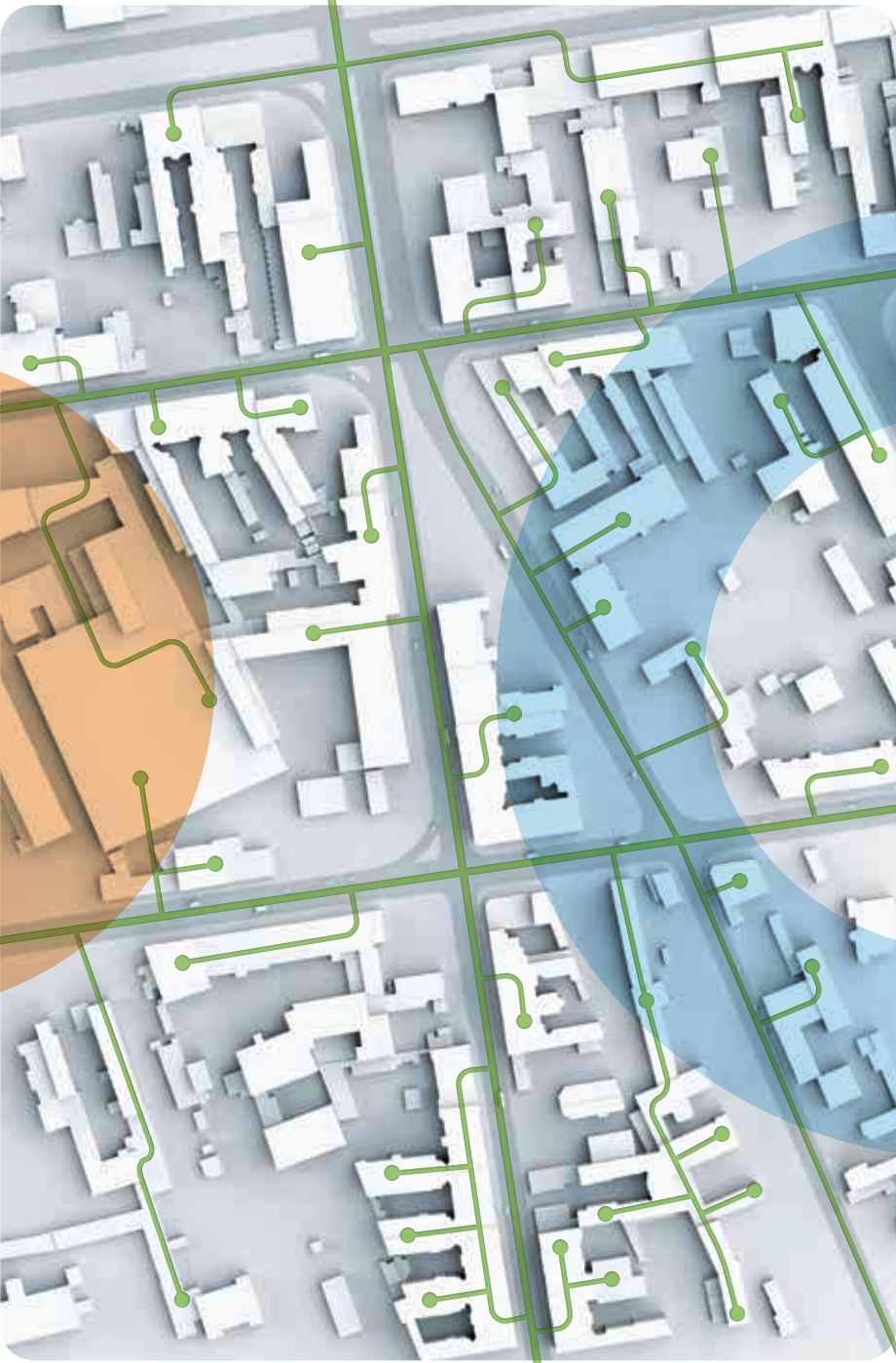




KÉRDÉSEK ÉS VÁLASZOK A TÁVFÜTÉS RŐL

*a PÉTÁV Kft. tájékoztató
kiadványa lakossági
felhasználók részére*



KEDVES ÜGYFELÜNK!

Örömmel üdvözljük a távhőszolgáltatás felhasználóinak egyre gyarapodó táborában. Ebben a kiadványban összefoglaljuk a távfűtéssel kapcsolatos legfontosabb tudnivalókat, bemutatjuk a szolgáltatás előnyeit és megmagyarázunk mindent, ami különbséget jelent más fűtési módokkal összevetve.

A legfontosabb, hogy önnek nem lesz többé gondja a tüzelőanyag beszerzésével vagy a fűtőberendezések (kazán, bojler stb.) karbantartásával, javításával.

Nemcsak kényelemben, biztonságban is érezheti magát. Távfűtött lakásában nincs kazán vagy más robbanásveszélyes berendezés, szén-monoxid-mérgezés kockázatával sem kell számolnia.

Nem elhanyagolható előny, hogy távfűtött környéken élve jóval tisztább a levegő, hiszen a házakon nincsenek a közvetlen lakókörnyezetet szennyező, füstölő kémények.

Összességében elmondható, jól döntött, amikor a nagyvárosok legmodernebb fűtési technológiáját, a távfűtést választotta.

MI IS AZ A TÁVFŰTÉS?

Ahogy a nevéből is kiderül, a távfűtés legfontosabb jellemzője, hogy a hő-energiát a **lakásoktól távol** állítják elő. Ez Pécsen a hőerőműben történik, szinte teljes egészében **megújuló energiaforrás** felhasználásával. Az erőműben felhevített víz nagyjából **130 km** hosszú vezetékrendszeren keresztül jut el a több mint **31 ezer távfűtött pécsi lakás** hőellátását biztosító hőközpontokba. Itt hőcserélőkön keresztül történik az épületekben keringő fűtővíz felmelegítése.

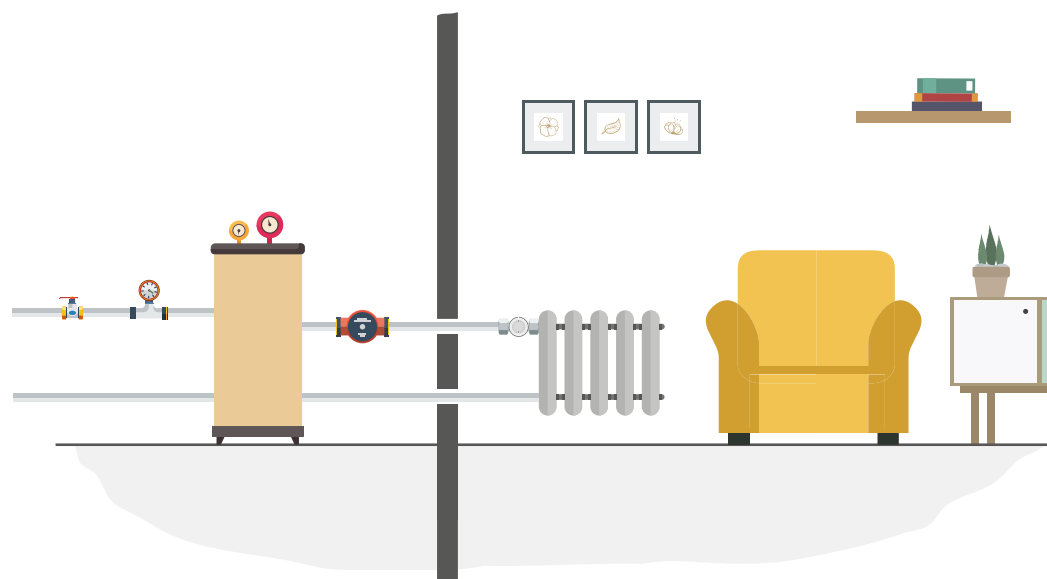
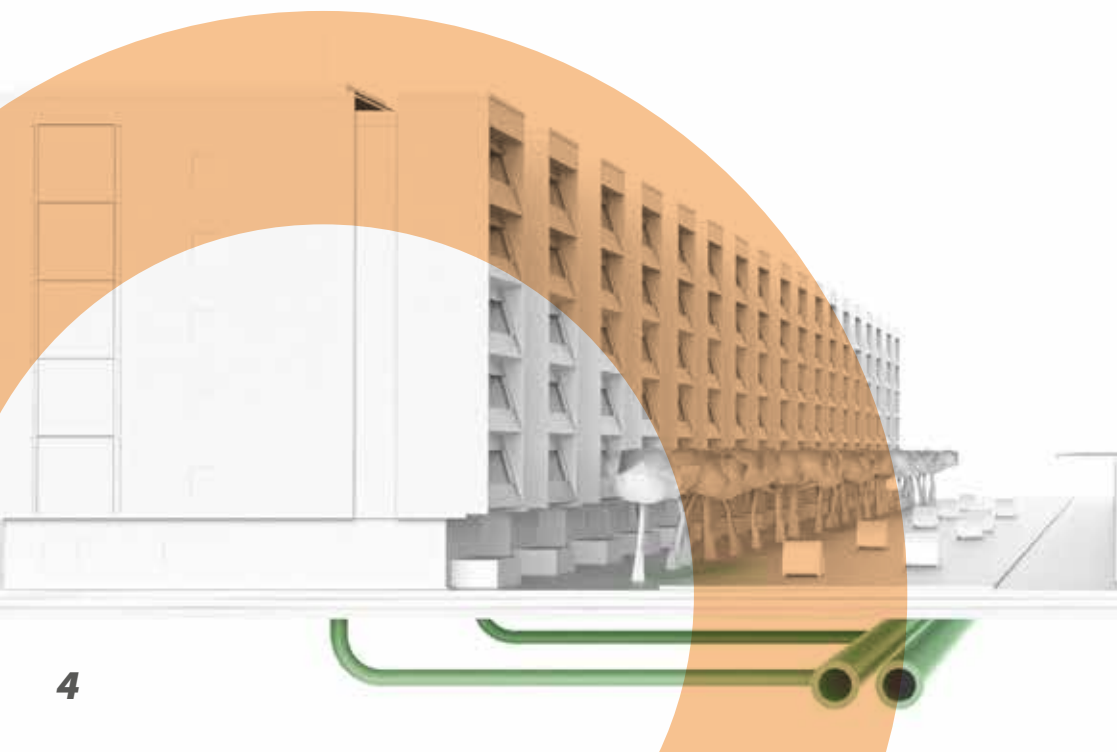
A lakóépületekben **nincs kazán**, nem helyben égetik el a tüzelőanyagot, ezért a távfűtött épületeken **nincs kémény** és **nincs helyi légszennyezés** sem. Ezek a lakónegyedek gyakorlatilag **füstmentesek**, jóval tisztább a levegő, mint ahol minden épületnek egyedi fűtése van.

MIT KELL TUDNI A FŰTÉSI BERENDEZÉSEKRŐL?

A lakások fűtését korszerű, **automatizált hőközpontok** biztosítják. Az itt lévő műszerek és a PÉTÁV központi ügyeletén dolgozó mérnökök **folyamatosan figyelik** a külső hőmérsékletet és ahhoz igazodva szabályozzák a keringtetett fűtővíz hőmérsékletét. A radiátorok ezért fagyos időben forrónak, nap-sütötte kora tavaszi napokon pedig hűvösebbnek tűnhetnek, miközben a lakásban a megkívánt hőmérséklet egyenletes marad.

Az épületek **hőközpontja a PÉTÁV tulajdonában van**, a szükséges javítási-karbantartási munkákat társaságunk végzi el. A távhőszolgáltató tulajdona a hőközpont vagy hőfogadó falsíkjánál ér véget.

Az úgynevezett **felhasználói berendezések**, vagyis az épület fűtési és melegvízrendszerének **vezetékei**, a **radiátorok** és az azokon lévő **szabályozó szelepek** a lakóközösségek és a **felhasználók birtokában** vannak. Leegyszerűsítve: a lakásában lévő berendezések az ön tulajdonai, így a karbantartásukról is önnek kell gondoskodnia.



HOGYAN MŰKÖDNEK A TERMOSZTATIKUS SZELEPEK?

A termosztatikus radiátorszelepek automata berendezések, amelyek **önműködően nyitják-zárják** a fűtővíz útját a lakás hőmérsékletének megfelelően. Így egyenletes meleget tudnak biztosítani.

Fűtési **időszakon kívül nyissa ki** és állítsa a legmagasabb fokozatra a szelepeket. Ha ugyanis a meleg hónapokban is zárva tartjuk őket, akkor fűtésinduláskor beragadhatnak és problémát okozhatnak. **A fűtés indulásakor is fontos** figyelni arra, hogy a szelepek teljesen nyitott állapotban legyenek (lehetőleg legalább egy hétig), hogy az esetlegesen a fűtési rendszerben lévő levegő a légtelenítőkön keresztül távozhasson.

Ha meghibásodik a szelep, **a javítást vagy a cserét** mindenképpen **bízza szakemberre**. Igény esetén, díjfizetés ellenében, illetve kapacitásaink függvényében ezt munkatársaink is elvégzik.

LECSERÉLHETEM A RADIÁTOROKAT?

A radiátorok évtizedekre tervezett, nagyon tartós berendezések. Ha meghibásodás történik és cserére van szükség, akkor csak **azonos anyagú és azonos teljesítményű berendezést** lehet beépíteni helyettük. Lakás felújításakor lehetőség van **ideiglenes leszerelésre**, illetve a radiátor cseréjére.

Akár cseréről, akár leszerelésről van szó, **első lépésként töltse ki** az e-ügyszolgálaton (ugyfelszolgalat.petav.hu/letoltheto-nyomtatvanyok) megtalálható „Épület ürités és töltés megrendelése” nyomtatványt és juttassa el társaságunkhoz. Az ürités-töltést, légtelenítést **csak munkatársaink végezhetik**, meghatározott díjszabás szerint. A radiátor cseréjével más vállalkozót is megbízhat, javasoljuk azonban, hogy mielőtt nekilátna, elkerülendő a későbbi problémákat, kérje ki szakembereink tanácsát.

Amennyiben **költségmegosztó készülékek** vannak a radiátorain, kérjük, egyeztessen a tulajdonosi közösséggel szerződésben álló, költségmegosztást végző szakcéggel.

MIT KELL TUDNI A HASZNÁLATI MELEGVÍZRŐL?

A használati melegvizet az épületek hőközpontjában, közműves ivóvíz felmelegítésével állítjuk elő. A víz hőmérsékletének a **csapoknál legalább 40°C-nak** kell lennie.

Az épületek használati melegvízrendszerének **tulajdonviszonyai** a következők:

- A hőközponti berendezések a hőközpont falsíkjáig a **PÉTÁV Kft. tulajdonában** vannak, akárcsak a lakásokban található melegvízmérők.
- Az épületekben lévő felszálló vezetékek – vagyis ami a hőközpontból a lakásokig viszi a meleg vizet – a **lakóközösség osztatlan közös** tulajdona.
- A lakások belső melegvízhálózatának részei (főelzáró, bekötőcső, pl. flexibilis cső, visszacsapó szelep, csaptelepek) pedig a **felhasználó, vagyis az ön tulajdonában** vannak. Értelemszerűen ezek javítása és karbantartása is az ön feladata.

A melegvízmérők **leolvasására és műszaki felülvizsgálatára** évente egyszer kerül sor. Erről a lépcsőház bejárati ajtajára helyezett tájékoztatón értesítjük a tulajdonosokat. Mindig **két időpontot** kínálunk fel, ebből az egyik 16 óra utánra esik. Jogszabály szerint **kötelesek vagyunk** évente egyszer személyesen ellenőrizni a melegvízmérőket, ezért amennyiben önnek egyik időpont sem megfelelő, kérjük, egyeztessen új időpontot ügyfélszolgálatunkkal. Ilyen esetekben már csak kétórás időintervallumot tudunk felkínálni, azt is munkanapokon, hétfő-csütörtök: 8-15 óra és péntek: 8-14 óra között.

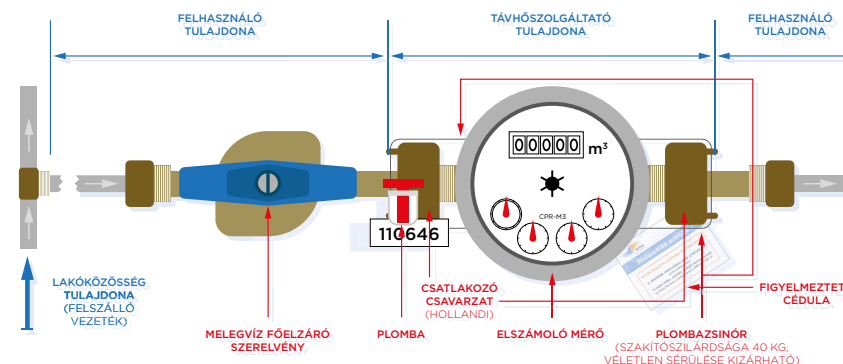
A használati melegvízmérők leolvasásának és hitelesítési cseréjének tervezett ütemezéséről a honlapunkon is tájékozódhat (www.petav.hu/hu/a-megvizmerok-leolvasasa).

A meghibásodott vagy az adott évben lejáró hitelességű mérőket a PÉTÁV Kft. munkatársai **ingyenesen kicserélik**. Kivétel természetesen, ha a hiba szándékos rongálás következménye.

A leolvasást és a cserét **fényképes igazolvánnyal rendelkező** munkatársaink végzik, a leolvasást végző munkatársaink neve és fotója a weboldalunkon is megtalálható.

Amennyiben **ön nem teszi lehetővé** a mérők éves leolvasását vagy hitelesítési cseréjét, akkor a vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározott fogyasztást (32,4 m³/hó) jogosult társaságunk kiszámlázní.

A **lakásfelújítások és átalakítások** során számos olyan helyzet adódhat, amikor valamilyen okból hozzá kell nyúlni a melegvízmérő helyekhez. Fontos azonban tudni, hogy **a plombákat csak a PÉTÁV Kft. szakemberei távolíthatják el**, a plombák leszedésével ugyanis megszűnnek a mérés szerinti elszámolás feltételei. Ezért arra kérjük felhasználóinkat, hogy a munkálatok előtt **3-5 nappal jelentsék be** az ügyfélszolgálatunkon, hogy szükségessé válik a melegvízmérő helyek átalakítása. Az időpontegyeztetést követően munkatársunk leszedi a plombákat, melynek díja utólag, **számla ellenében fizetendő**. Kérjük, a munka befejezését követően, de **legkésőbb 30 napon belül** kezdeményezzék a plombák visszahelyezését. A plombák visszahelyezése szintén költséggel jár.



A melegvízmérőkre azonban máskor is érdemes odafigyelni. Célszerű **havonta ellenőrizni** a mérők állapotát. Ha rendellenességet észlel (pl.: álló mérő, bepárássodott számlap, a mérő csatlakozó csavarzatánál tapasztalható csöpögés) kérjük, azonnal **jelentse be** a hibát ügyfélszolgálatunkon.

Emellett javasoljuk, hogy eladó és vevő közötti későbbi viták megelőzése érdekében **tulajdonosváltás** esetén, a leolvasás mellett, a felek ellenőrizzék a mérők működőképességét és a plombák állapotát is.

MIK A TEENDŐK FŰTÉSINDULÁSKOR ÉS LEÁLLÁSKOR?

A távhőszolgáltatásban a fűtési időszak **szeptember 15-től május 15-ig tart**. Ügyfeink többségének olyan **egyedi megállapodása** van társaságunkkal, amely leegyszerűsíti a fűtésindítási, -leállítási eljárást a fűtési időszak elején és végén. A lakóközösségek felhatalmazása alapján a PÉTÁV Kft. az **időjárási viszonyoktól függően** helyezi üzembe, illetve üzemben kívül a fűtőberendezések központi elemeit. Így ügyfeink a hőszolgáltatást anélkül tudják igénybe venni, hogy a lakótársakkal folyamatosan egyeztetni kellene az épület fűtésének beindításáról és leállításáról.

Társaságunk akkor **indítja el** a fűtésszolgáltatást, több időjárási tényezőt is figyelembe véve, ha az előrejelzések szerint a **napi átlaghőmérséklet két egymást követő napon 12°C körüli értékre csökken**. A leállításhoz a **napi átlaghőmérsékletnek két egymást követő napon 15°C felett kell lennie**. Természetesen van lehetőség a megállapodásban foglaltaktól függetlenül kérni vagy lemondani a fűtést. Ezt a közös képviselőn keresztül, **eseti igénybejelentéssel** lehet megtenni, társaságunk ügyfélszolgálatán.

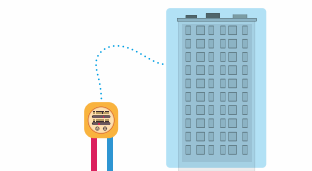
HOGYAN TÖRTÉNIK AZ ELSZÁMOLÁS?

Az épületek hőfelhasználását az épület hőközpontjában vagy hőfogadó állomásán elhelyezett **hitelesített hőmennyiségmérő** méri. A felhasznált hőmennyiség lakásokra történő **szétosztásáról és az elszámolás módjáról a lakóközösség dönt**. A fűtési költségek felhasználási helyekre történő szétosztása alapvetően **kétféle** módon történhet.

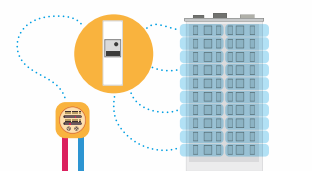
Az egyik a **kizárólag a lakások fűtött légtérfogatának figyelembevételével** történő megosztás. Ilyenkor az azonos méretű lakások egyforma mértékben részesülnek az épület összes hőfelhasználásából abban az esetben is, ha a lakók különböző mértékben fűtenek. Éppen ezért ez a fajta költségmegosztási mód kevésbé ösztönöz a takarékoskodásra.

A másik módszer, ha a tulajdonosok a fűtéskorszerűsítést követően – mely lehetővé teszi a szabályozhatóságot – fűtési **költségmegosztó eszközök használata** mellett döntenek.

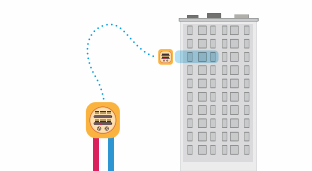
Egy hőmennyiségmérő az épületben, elszámolás légtérfogat alapján



Megmért hőmennyiség elosztása költségmegosztók segítségével



Lakásonként hőmennyiségmérő, elszámolás tényleges fogyasztás alapján



MIT ÉRDEMES TUDNIA A KÖLTSÉGMEGOSZTÓ ESZKÖZÖKRŐL?

A fűtési költségmegosztó eszközök *nem hőmennyiségmérő műszerek*, kizárólag egy adott épületen belül, adott felhasználási időszakra vonatkozó *arányszámok meghatározására szolgálnak*.

A költségmegosztó eszközöket felszerelő és üzemeltető szakkégek, a költségmegosztók fűtési időszak végén/havonta történő leolvasását követően, a tulajdonosi lakóközösség által meghatározott módon készítik el azokat a *felosztási listákat*, amelyek alapján – a *lakóközösség jóváhagyását követően* – a PÉTÁV Kft. elvégzi az egyes felhasználási helyekre vonatkozó *fűtéselszámolást*. A költségmegosztó eszközök leolvasásával kapcsolatban a költségmegosztó szakkégnél tud érdeklődni.

MI A LAKÁSONKÉNTI MÉRÉS?

A felhasznált távhő mennyisége *lakásonként is mérhető és elszámolható*. Ehhez lakásonként külön lecsatlakozással rendelkező, vízszintes elosztású, *önálló hőmennyiségmérővel* ellátott fűtési rendszerek alkalmazása szükséges, célszerűen összekapcsolva a szabályozhatóság (termosztatikus fűtőtestszelepek, esetleg központi szabályozó szelep) biztosításával.

Az iparosított technológiával épített *épületek döntő többségében a meglévő fűtési rendszer nem teszi lehetővé* a lakásonkénti hőmennyiségmérők alkalmazását, ahhoz a függőleges fűtési rendszerek *utólagos átalakítása szükséges*. Ez az átalakítás gyakorlatilag az épületben lakásonként teljesen új fűtési rendszer kiépítését jelenti. Ez a fajta beavatkozás biztosítja a társasházakban a legnagyobb függetlenséget a többi lakástól, de ez a *legtöbb költséggel járó* korszerűsítési mód.

MILYEN GYAKRAN SZÁMOLUNK EL?

Az elszámolás gyakorisága *épület mérés esetén* lehet havi vagy éves. Az éves elszámolásra a fűtési időszakot követően kerül sor. *Lakásonkénti mérés esetén* havonta, a felhasznált hőmennyiség szerint számlázunk. A *használati melegvíz-szolgáltatást évente egy alkalommal* számoljuk el.

MIT TARTALMAZ A TÁVHŐSZÁMLA?

A PÉTÁV Kft. által kiállított számla **részszámlák** esetén fűtési díj előleget, vízfelmelegítési díj előleget, közműves ivóvíz előleget, **fűtés elszámoló számla** esetén a részszámlákban kiszámlázott fűtési díjat, alapdíjat, hődíjat, a **melegvíz elszámoló számla** a részszámlákban és a tényleges felhasználás után kiszámlázott vízfelmelegítési díjat és közműves ivóvízdíjat tartalmaz.

A távhőszolgáltatás **mindenkori aktuális díjai** weboldalunkon megtalálhatók (www.petav.hu/hu/a-tavhoszolgalatas-dija).

Azoknál az ügyfeleinknél, akik év közben **részszámlát kaptak**, az elszámolási időszak végén kerül sor a tényleges fűtési költség elszámolására. Az elszámoló számlák **tartalmazzák** az elszámolási időszak hőfelhasználásának hőközpontban/hőfogadóban 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 melegvíz) külön számlában számlázzuk ki.

Ahol a fűtési költség felosztása a radiátorokra felszerelt **költségmegosztó eszközök alapján** történik, javasoljuk ügyfeleinknek, hogy a **költségmegosztás adatait ellenőrizzék**, ha hibát találnak a közös képviselő által kiosztott egyéni elszámoló lapon, forduljanak a közös képviselőhöz vagy a költségmegosztást végző szakszervezethez.

A **közös képviselő feladata**, hogy a részarányokat tartalmazó listát eljuttassa társaságunkhoz. Az általa jóváhagyott felhasználói részarányok birtokában tudunk elszámolni ügyfeleinkkel a leadást követő hónap számláiban.

HOGYAN JUTHAT HOZZÁ A SZÁMLÁJÁHOZ?

A hagyományos papírszámla helyett válassza **kényelmes és környezetbarát távszámla** szolgáltatásunkat!

Aki a távhőszámláit **közvetlenül e-mailben**, elektronikusan szeretné megkapni a jövőben, annak nincs más dolga, mint igényelni a távszámla szolgáltatást.

A távszámlát a **PÉTÁV Kft. e-ügyfélszolgálatán** (ugyfelszolgalat.petav.hu), valamint az ügyfélszolgálat elérhetőségein (személyesen, telefonon, írásban) is igényelheti. E-ügyfélszolgálatunkon a regisztrációt és a felhasználási hely adatainak megadását követően a „Távszámla igénylése” menüpontot kell választani. A távszámla szolgáltatás bármikor **lemondható**. Lemondás esetén a beállításra kerülő fizetési mód átutalás lesz.

MIT KELL TUDNI A TÁVSZÁMLÁRÓL?

- A távszámla a **papíralapú számlával egyenértékű**, pdf-csatolmányként, e-mailben küldött elektronikus számla.
- A távszámla a számla befogadásának legegyszerűbb módja, az igénylést követően minden számla e-mailben érkezik, **környezetbarát, könnyen kezelhető**.
- A regisztráció, illetve az ügyfélszolgálaton történő igénylés során megadott e-mail címekre minden távhőszolgáltatási számla elkészítését követően a PÉTÁV Kft. egy tájékoztató e-mailt küld a számla fontosabb adataival, és mellékel a pdf-alapú számlaképet, amely tartalmában és külalakjában teljesen megegyezik a hagyományos, papíralapú számlákkal. Az e-mail tartalmaz egy **direkt fizetési linket** is, melyre kattintva az ügyfelek közvetlenül is kiegyenlíthetik a számlát.
- A távszámlák **elmenthetők**, archiválhatók.

HOGYAN FIZETHETI BE SZÁMLÁJÁT?

Távfűtési számláját **sokféle módon rendezheti**, ezek közül ön választhatja ki a legmegfelelőbbet.

- A legegyszerűbb és legkényelmesebb megoldás a **csoportos beszédési megbízás**. Ha a számla harmadik oldalán található vevő (fizető) azonosító megadásával felhatalmazást ad a számlavezető bankjánál, akkor onnantól kezdve társaságunk automatikusan levonja a folyószámlájáról az aktuális számla összegét. Így ön biztosan nem mulasztja el a fizetési határidőket.
- **Távszámla** igénylése esetén csekk küldésére nincs lehetőség, a számla kiegyenlítése csoportos beszédési megbízással, online bankkártyás fizetéssel, vagy átutalással történhet.
- A hagyományos **sárga csekket** be tudja fizetni bármelyik postafiókban, banki átutalással, a PÉTÁV Kft. ügyfélszolgálatán személyesen vagy weboldalunkon keresztül elektronikusan.

Számláját mindig **legalább 15 nappal a fizetési határidő előtt** kézbesítjük önnek.



MI TÖRTÉNIK KÉSEDELMES FIZETÉS ESETÉN?

Amennyiben nem egyenlíti ki határidőre a számláját, **emlékeztetőt** küldünk. Ha továbbra sem fizet, akkor ajánlott levélként **hivatalos felszólítást postázunk**, amelyben a tartozás rögzítése mellett felhívjuk a figyelmét a várható jogkövetkezményekre.

A felszólítást követően 15 napja van a tartozás rendezésére. Ha ez nem történik meg, akkor **fizetési meghagyás kibocsátását**, majd annak jogerőre emelkedését követően, **végrehajtási eljárás megindítását** kezdeményezzük. A tartozáson felül az érintett felhasználó köteles **késedelmi kamatot** és a PÉTÁV Kft. felmerülő egyéb költségeit is megfizetni.

Ha a tartozás **60 napnál régebbi**, akkor társaságunk kezdeményezheti a szolgáltatás **felfüggesztését**.

A jogkövetkezmények elkerülése érdekében felhasználóinkkal **megegyezésre törekszünk**, részletfizetési lehetőséget felajánlva az érintett ügyfélnek.

HOVÁ FORDULHATOK MEGHIBÁSODÁS ESETÉN?

A **hibabejelentés** történhet munkanapokon, ügyfélfogadási időben:

- telefonon a +36-72/503-402-es vagy a +36-80/284-500-as zöld számon,
- e-mailben az ugyfelszolgalat@petav.hu címen,
- e-ügyfélszolgálat (ugyfelszolgalat.petav.hu) bejelentő felületén,
- személyesen a PÉTÁV Kft. ügyfélszolgálatának nyitvatartási idejében

Ügyfélfogadási időn kívül, valamint munkaszüneti és ünnepnapokon:

- telefonon a +36-72/503-402-es vagy a +36-80/284-500-as zöld számon.

A telefonos jelzéseket munkatársaink **0-24 órában** fogadják. Hibabejelentéskor mindenképpen adja meg a meghibásodás **pontos helyét, jellegét és jelezze, ha élet- vagy vagyonbiztonság van veszélyben**.

A vezetékhálózat vagy a hőközpontok meghibásodásait a PÉTÁV Kft. távfelügyeleti rendszere többnyire **bejelentés nélkül is érzékeli**, ezeknek a javítását munkatársainak haladéktalanul megkezdik.

MIT TALÁL TÁRSASÁGUNK HONLAPJÁN?

Társaságunk honlapján (www.petav.hu) minden, a szolgáltatásunkkal kapcsolatos **tudnivaló, információ, jogszabály** megtalálható. Itt érheti el az online ügyfélszolgálatunkat, időpontot foglalhat személyes ügyélfogadásra, regisztrálhat távszámlára. Szeretnénk figyelmébe ajánlani a honlapunkon lévő térképes kereső funkciókat is.

Ügyfeleink tájékozódhatnak arról, hogy egy adott épületben zajlik-e olyan **tervezett karbantartási munka** vagy az egész épületet érintő **hibajavítás**, ami a szolgáltatás kimaradását okozhatja (www.petav.hu/hu/hibaterkep).

Szintén egy térképes kereső használatával, az épület címének beírása után azt is megtudhatjuk, hogy egy adott épületben a közeljövőben **lesz-e melegvízmérő-leolvasás vagy mérőcsere**. (terkepek.petav.hu/petav.terkep-melegvizmerok)

MIBEN SEGÍT AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT?

A PÉTÁV Kft. ügyfélszolgálat a személyesen a **Magyar Lajos u. 4.** és a **Búza tér 8/B.** címek alatt érhető el, az online ügyfélszolgálat pedig az **ugyfelszolgalat.petav.hu** oldalon.

Online ügyfélszolgálatunkon regisztrációt követően:

- megtekintheti és módosíthatja személyes adatait,
- megtekintheti a mérőleolvasások adatait,
- megtekintheti, hogy havonta mennyi melegvíz-előleget számlázunk, és módosíthatja annak mértékét,
- pdf-ben letöltheti számláit, számlamásolatot igényelhet,
- igazolást kérhet arról, hogy nincs távhőszolgáltatási díjtartozása,
- megtekintheti aktuális egyenlegét,
- befizetheti számláját,
- rögzítheti bankszámlaszámát a túlfizetések visszautalásához,
- a mérőleolvasás/mérőcsere időpontjáról e-mailes tájékoztatást kérhet,
- a fizetési határidő közeledtéről e-mailes emlékeztetőt kérhet.

Regisztráció nélkül is elérhető szolgáltatásaink:

- időpontfoglalás személyes ügyintézésre,
- feliratkozás hírlevélre,
- elektronikusan kitölthető nyomtatványok.

Amennyiben társaságunk tevékenységével kapcsolatban **panasszal kíván élni**, akkor azt ügyfélszolgálati időben **személyesen vagy telefonon, valamint 0-24 órában írásban** teheti meg.

Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor **jegyzőkönyvben rögzítjük** a részleteket. Ez alapján megteesszük a szükséges intézkedéseket és ezekről legkésőbb 15 napon belül tájékoztatjuk a bejelentőt.

Amennyiben **nem elégedett panaszának kezelésével**, akkor annak tárgyától függően a Baranya Vármegyei Kormányhivatalhoz, illetve a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat. Ezen szervezetek elérhetőségeit megtalálja honlapunkon.

MIT TEHETÜNK A TAKARÉKOSSÁG ÉRDEKÉBEN?

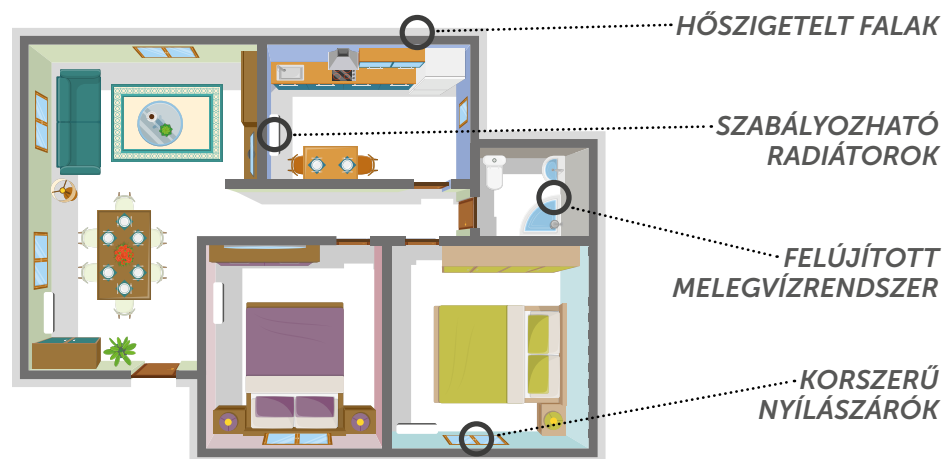
Az energiatakarékoság legfontosabb tényezői a *tudatos felhasználói magatartás*, valamint az *épület és a fűtési rendszer állapota*. A távfűtés modern és energiahatékony megoldás, de ezek az előnyök rossz műszaki állapotú ingatlanokban vagy felelőtlen felhasználói szokások mellett nem tudnak érvényesülni.

Társaságunk mindenképpen *javasolja az alábbi beruházásokat* – ha még nem került rájuk sor az épületben:

- egycsöves átfolyós fűtési rendszerek átalakítása,
- szabályozható, termosztatikus radiátorszelepek felszerelése,
- a falak és a födémek hőszigetelése,
- előregedett nyílászárók korszerűre cserélése,
- az épület melegvízrendszerének korszerűsítése.

Érdemes beruházni, hiszen Pécsen a hőszigetelt és fűtéskorszerűsített épületek átlagos energiafelhasználása a korszerűsítések hatására *egyharmaddal csökkent*.

TAKARÉKOSSÁG: EGY IDEÁLIS TÁVFÜTÖTT LAKÁS...



HOGYAN LEHET FÜSTMENTES EGY VÁROS?

A távfűtés napjainkban *egyre népszerűbb*. Nagyjából *minden második pécsi lakos* távfűtött otthonban él, emellett *több száz intézmény és cég* veszi igénybe a PÉTÁV Kft. szolgáltatását, köztük a város emblemikus épületei, a Széchenyi téri dzsámitól a városházán át az Árkádig és a Zsolnay Kulturális Negyedig.

Az elmúlt években *új építésű társasházak sora* választotta a távhőszolgáltatást. A beruházók felismerték, hogy a *kényelem, a biztonság és a környezetvédelem* olyan szempontok, amelyeket a lakások vevői is fontosnak tartanak.

A nyugat- és észak-európai nagyvárosok példája mutatja, hogy *fenntartható várost építeni távhőszolgáltatás nélkül nem lehet*. Ezt üzeni a pécsieknek a *füstmentes város* koncepciója. A lakóövezetekből *eltüntetjük a kéményeket* és a sok száz helyi füstforrás helyett egyetlen, jól ellenőrizhető kibocsátási pont működik az erőműben. Ennek köszönhetően *tisztább lesz a levegő* és egészségesebb, élhetőbb a környezetünk.



ELÉRHETŐSÉGEK

PÉTÁV Pécsi Távfűtő Kft.
7623 Pécs, Tüzér u. 18-20.
www.petav.hu

Központi ügyfélszolgálati iroda

Pécs, Magyar Lajos u. 4.

hétfő-szerda: 8:00-15:00 óráig (pénztár 12:00-12:20 között zárva tart)
csütörtök: 07:00-19:00 óráig (pénztár 12:00-12:20 között zárva tart)
péntek: 8:00-12:00 óráig

Kihelyezett ügyfélszolgálati iroda

Pécs, Búza tér 8/B.

hétfő-szerda: 8:00-12:00 és 12:30-15:00 óráig
csütörtök: 8:00-12:00 és 12:30-17:00 óráig
péntek: 8:00-12:00 óráig

Telefonos ügyfélszolgálat (ügyfélszolgálati kérdésekben
a központi ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében,
hibabejelentés céljából 0-24 órában hívható)
+36-72/503-402

Műszaki hiba bejelentése, zöld szám: +36-80/284-500

E-mail

ugyfelszolgalat@petav.hu

Online ügyfélszolgálat

ugyfelszolgalat.petav.hu