

Túl vagyunk a fűtési idény közepén

Az átmeneti hideg időjárás miatt a MIHŐ Kft. 2018. szeptember 25-én megkezdte a szakaszos fűtésszolgáltatást, majd az egyre melegebb napi középhőmérsékletek miatt, a költségtakarékosság érdekében leállította a fűtést. A teljes értékű szolgáltatás 2018. október 15-én indult, és már túl vagyunk a fűtési idény felén. Az eddigi tapasztalatokról Nyíri Lászlót, a MIHŐ Kft. ügyvezető igazgatóját kérdeztük.

– Milyen volt a tél, milyen időjárás jellemezte a fűtési idényt eddig?

– A fűtési idény időjárása eddig vegyes képet mutatott. A 2018. szeptemberi és októberi hónapok enyhébbek voltak, míg 2018. novembertől 2019. januárig a hőmérséklet tekintetében az elmúlt 10 év átlagának megfelelő telünk volt. A leghidegebb átlaghőmérsékletű napunk -6,1 Celsius fokkal december 1 volt.

– Milyen műszaki események történtek a fűtési idényben? Voltak-e meghibásodások, és ha igen milyen okokra vezethetők vissza? Van-e megoldás?

– Meghibásodásaink, üzemzavaraink száma az elmúlt évekhez hasonló volt. Ebben az évben szolgáltatásunk és ezzel együtt távhővezetékrendszerünk is 50

éves, ennek megfelelően meghibásodásainkat jellemzően vezetéklyukadás okozza. Azonban fejlesztéseink során elértük azt, hogy egy-egy üzemzavart ma már kevesebben érzékelnek. A város több részén olyan körvezeték-rendszert építettünk, amely szakaszolhatóságot biztosít, amivel minimalizáljuk a szolgáltatásból kiesett lakások számát. A miskolci távhőszolgáltatási rendszer nagyságából adódik, hogy külső hatásokra is rendkívül érzékeny. Ilyen lehet egy nagyobb területet érintő áramszünet, amely társaságunk hőtermelésére és hőszállítására is hatással van. Ilyen esetben a rendszerünk keringtetése leáll, a szolgáltatás visszaindítása pedig komoly erőpróbának teszi ki a teljes vezetékhalozatot.

– Önök is tájékoztatást adtak a tél folyamán arról, hogy némely lakóépületben csak hosszas folytatás után volt elég meleg a víz. Mi okozta ezt a problémát?

– Az utóbbi időben valóban érkeztek hozzánk olyan megkeresések, főleg diósgyőri területről, hogy az éjszakai órákban az előírt 40 Celsius fokos meleg víz helyett alacsonyabb hőmérsékletű volt a csapból kifolyó víz. A bejelentéseket kivizsgáltuk, a probléma legtöbbször lakóépületen belüli: a vízvezetékben található – a víz természetes kalcium tartalma

miatt kialakuló – nagymértékű vízkőlerakódás okozza, amely az épületen belüli melegvíz-vezeték keresztmetszetét szűkíti, vagy akár teljesen eldugíthatja. A vezetékben lévő víz hőmérséklete általában lecsökken, és így csak hosszabb kifolytatás után jelenik meg a megfelelő hőmérsékletű víz. A távhőszolgáltatási törvény szerint a lakóépületen belüli vezetékhalozat karbantartása a lakóközösség feladata. Amennyiben a fogyasztó ilyen jellegű problémát észlel, kérjük, először a műszaki ügyeletünket keresse. Amennyiben a mi berendezéseink megfelelően működnek, akkor a lakóközösség képviselőjét kell keresnie, aki lépéseket tehet a hibaelhárítás érdekében.

– A távhőszolgáltatás számlázási gyakorlatában új lehetőség az egyenletes díjfizetés. Mit jelent ez, választható-e még most is ez az elszámolás?

– Miskolc távhőszolgáltatásról szóló rendelete alapelőlehetőségként kínálja az egyenletes díjfizetést. Ha a díjfizető másként nem rendelkezik felénk, a MIHŐ egyenletes díjfizetéssel számláz. Ilyenkor a távhőszolgáltatás – a gáz- és áramszámlához hasonlóan – időarányosan, 11 egyenlő értékű részszámlán fizeti a távhő fűtési hődíját. Majd a 12. elszámoló számlán az éves fogyasztás alapján renndezi külön-



bözetét. Előnye, hogy tervezhető, hiszen 11 egyenlő értékű számla fixen beállítható a családi költségvetésbe, amin egy esetleges szelsőséges időjárás sem változtat. Ha most nem így fizet az ügyfelünk, de az egyenletes díjfizetést választaná, akkor a honlapunkról letölthető nyomtatványt visszaküldve, vagy ügyfélszolgálati irodánkban személyesen tudja ezt kérni. Amennyiben április 15-ig eljuttatja hozzánk kérelmét, májustól már egyenletes díjfizetéssel fizeti távhőszolgáltatási számláját.

– Előfordulhat olyan helyzet, hogy egy fogyasztó elmarad számlájának befizetésével. Ilyenkor mit tud ajánlani?

– Az igénybe vett szolgáltatás díját ki kell fizetni, ellenkező esetben sok járulékos költség terheli az elmaradt befizetést. Azt

tudom javasolni, ha mégis előfordul, hogy a tárgyhavi számlát a fogyasztó valamilyen okból nem tudta befizetni, kérje mielőbb a részletfizetési megállapodást. Ezt megteheti személyesen ügyfélszolgálati irodánkban vagy ügyfélkapcsolati partnerünknel. Társaságunknál minimum 20% előleg befizetése mellett, maximum 12 hónapra lehetőség van részletfizetési megállapodást kötni, minimum 5000 Ft/hó törlesztő részlettel. Nagyon fontos, hogy a megállapodás csak addig él, míg a havi számlát és a megállapodás aktuális részletét együttesen, határidőben befizeti a fogyasztó. A részletfizetési lehetőséggel megelőzhetjük, hogy a díjtartozást egyéb, például jogi eljárás költségei terheljék. Már az egyhavi tartozás is viszonylag nagy összegű-

vé válhat, amennyiben a MIHŐ a jogszabályokban előírt követeléskezelési eljárást lefolytatja. A bírósági végrehajtási eljárás és annak előkészítési költségei is magasak, és a díjtartozáson felül még a melegvíz-kizárás költségei is a hátralékos fogyasztót terheli. A MIHŐ Kft. azoknál a fogyasztóknál, akik díjhátralékukat 60 napon belül nem rendezik, vagy nem kötnek részletfizetési megállapodást, minden esetben bírósági eljárást indít a hátralék beszedésére. Ezzel párhuzamosan a melegvíz-szolgáltatásból is kizárja a fogyasztót. De még egyszer kérem és ajánlom, hogy mielőtt ilyen rosszra fordulnának a dolgok, keressék a MIHŐ-vel együtt a részletfizetésben lévő megoldást.

– Összességében hogyan értékeli az eddig eltelt fűtési idényt?

– A MIHŐ részéről kollégáim folyamatosan a lehető legmagasabb szakmai színvonalon végzik feladataikat annak érdekében, hogy jó minőségű szolgáltatást nyújtsunk fogyasztóink részére. Üzemzavar előfordulásakor a lehető leggyorsabban elhárítjuk a hibákat, ha kell éjszaka, hétvégén, akár ünnepnapon is dolgozunk, és ezt tesszük az év szinte minden napján, hiszen ősztől tavaszig a fűtést, az év minden napján pedig a meleg vizet biztosítjuk 32 ezer fogyasztási helyen.