

Távfűtési hírlevél

2013. október

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a helyi távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

A rezsicsökkentésről

A távhőszolgáltatás díjainak a tervek szerinti **11,1%-os mérséklése** a rendelet kihirdetését követően, várhatóan **novembertől** érzékelhető.

A 2013. január elsejétől megkezdett rezsicsökkentési politika folytatásaként a kormány a díjak újabb csökkentéséről határozott. Amint ügyfeleink azt a számlákban is tapasztalhatták, a **távhő árak januártól 10%-kal csökkentek** mind a hődíj, mind az alapdíj tekintetében. A számlákon minden esetben feltüntetjük az adott havi megtakarítást, valamint az év eleje óta összesített megtakarítást is.

A kormányzat elkötelezett a **rezi további csökkentése** mellett, több fórumon elhangzott, hogy 2013 őszén további távhőár csökkenés várható – erről azonban csak a jogalkotási folyamat befejezése után **tudunk pontos információt adni**.



Hiába a rezsicsökkentés, továbbra is tartozása van?

Díjhátralékot felhalmozó ügyfeleinket kérjük, mielőbb keressék fel ügyfélszolgálati irodánkat a megfelelő adósságrendezési konstrukció kialakításához!

Az ügyfelek ki nem egyenlített számlái, tartozásai minden szolgáltató számára költséget jelentenek. Az ily módon generált veszteség az egyébként rendszeresen fizető ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatás minőségét is veszélyeztetheti.

A nem fizető ügyfeleinket **fizetési felszólító** útján kérjük adósságuk rendezésére. Javasoljuk, hogy ilyen esetben keressék fel ügyfélszolgálatunkat, ahol **számlaegyeztetést kérhetnek**, és a fizetési készség tanúsítása mellett **részletfizetési megállapodást köthetnek**.

Felhívjuk figyelmüket, hogy a számlák határidőre történő befizetésének elmulasztása esetén:

- a jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű kamatot számítunk fel a fizetési határidőt követő naptól a befizetést megelőző napig,
- a felszólító levelek költségeit az ügyfélre terheljük,
- a követelések jogi úton történő érvényesítése esetén a végrehajtás költségei is jelentősen megemelik a tartozások összegét.

A fenti hivatalos költségek igen jelentősek lehetnek, ezek elkerülése érdekében kérjük, vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal.



Támogatások igényléséről

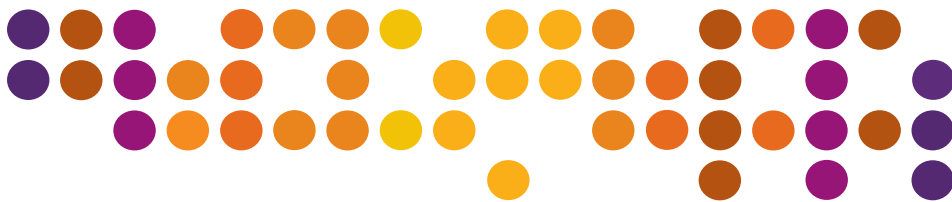
A rezsiköltségek csökkentése ellenére sajnos vannak olyan családok, akik számára még az alacsonyabb közüzemi díjak megfizetése is megoldhatatlan nehézséget jelent. Számukra a **lakásfenntartási támogatás és a családsegítő szolgálat** igénybevétele jelenthet további segítséget.

A lakásfenntartási támogatást az önkormányzathoz benyújtott kérelemmel lehet igényelni, és a kérelem benyújtása hónapjának első napjától egy éves időtartamra folyósítják, havi rendszeres átutalással. Kérjük, hogy érdeklődjön az önkormányzatnál a településén igénybe vehető lehetőségekről.

Számlázási és behajtási osztály:

Dalkia Energia Zrt.
7630 Pécs,
Edison u. 1.

Központi e-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu



Mi a teendő, ha változik a számlafizető személye?

Díjfizető változás esetén a számlázás módosítását a bejelentést követő hónaptól lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

Gyakori kérdés ügyfélszolgálatunkon, hogy mi módon lehet megváltoztatni a távfűtési számlák díjfizetőjének személyét. Ezen változást a régi és az új díjfizető **írásban** köteles a távhőszolgáltatónak a bekövetkezett változástól számított **15 napon belül** bejelenteni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az új díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat,
- a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését,
- a változás időpontját,
- a tulajdonváltás igazolására alkalmas okiratot.

A változás bejelentéshez szükséges formanyomtatványokat ügyfélszolgálatainkon és a www.tavho.dalkia.hu weboldalunkon is megtalálják.

Vízóraállás bejelentés lehetőségei

Ha közvetlenül társaságunknak jelenti le óraállását, kérjük, azt a hónap harmadik vagy negyedik munkanapján szíveskedjen megtenni.

Egyes társasházak esetén bevett szokás, hogy a közös képviselő leolvassa és összegyűjti a lakók vízóraállásait, majd továbbítja azokat a szolgáltatónak. Ilyen esetekben célszerű, ha az egész társasház a közös képviselő útján juttatja el az óraállásokat számunkra.

Azokon a helyeken, ahol nincs lehetőség az óraállást a közös képviselőnek leadni, társaságunk több lehetőséget kínál a felhasználóknak:

- regisztrációt követően a www.tavho.dalkia.hu honlapon,
- telefonon és e-mailen ügyfélszolgálati elérhetőségeinken,
- személyesen az ügyfélszolgálaton.

Kérjük, amennyiben egyénileg közli óraállását, **az adatokat minden hónapban a fenti határidőig szíveskedjen megadni** a fogyasztás követhető és havi rendszeres elszámolása érdekében.

Karbantartások és fejlesztések

Kollégáink idén nyáron is elvégezték a **kazánház és a hőközpontok esedékes karbantartási munkálatait**, ezeken túl a hőtermelést biztosító kazánok közül **az egyik teljes felújítása is megtörtént**. Ezek a munkálatok biztosítják, hogy a rendszer felkészülten várja a fűtési szezont kezdetét.

Ezen felül, a hőközpontokban található **elszámolási hőmennyiségmérőket** a törvényi előírásoknak megfelelően hitelesítettük, illetve ahol szükséges volt, ki is cseréltük.

Ügyfélszolgálat

Tájékoztatjuk Önöket, hogy személyes ügyfélfogadást **minden hónap harmadik hétfőjén 12.00-16.00 óra között** tartunk. Ezek várható időpontjai 2013-ban:

- **október 21., november 18., december 16.**

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Tisztelettel:
Dalkia Energia Zrt.



**Éjjel nappal hívható,
ingyenes műszaki
hibabejelentő:
(80) 201 198**

**Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu**

**Ügyfélszolgálati iroda:
6750 Algyő,
Bartók Béla u. 72.
(kazánház)**