

# Távfűtési hírlevél

2012. november

## Nyerjen vissza 25 000 forintot számlájából!

A Dalkia Energia cégcsoport és leányvállalatai az idei fűtési idényben kiemelt figyelmet szentelnek a határidőre fizető ügyfeleiknek!

Az új fűtési idény beköszöntével **azon felhasználóink számára szeretnénk kedvezményt nyújtani, akik számláikat 2012. november 15. és 2013. június 15. között minden hónapban határidőre befizetik.** A kampány végén a résztvevők közül cégcsoport szinten\* **100 felhasználót sorsolunk ki**, a kisorsoltak számláján pedig egyszeri alkalommal **25 000 Ft összegű távhődíjat irunk jóvá.**

A kampányban az eddig késedelemmel fizető ügyfeleink is részt vehetnek, amennyiben vállalják, hogy a 2012. november 15. és 2013. június 15. közötti időszakban kiállított és kézbesített számlákat határidőre kiegyenlítik, valamint korábbi tartozásaikat a kampány végéig rendezik.

A kampányban való részvételi szándékukat kérjük, jelezzék az ügyfélszolgálati irodáinkban telefonon, e-mailben vagy személyesen. További részleteket az ügyfélszolgálati irodáinkban található Részvételi szabályzatban olvashatnak.

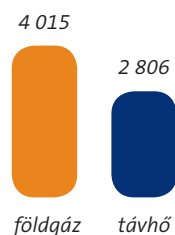
\*Sorsolás cégcsoport szinten: a Dalkia Energia cégcsoport és leányvállalatai, azaz a Cellenergo Kft., Distherm Kft., Érdhő Kft. és Promtávhő Kft. távfűtési és központi hőellátó rendszereinek fogyasztói között történik a sorsolás

## Nem változik a távhődíj

A Kormány a szociális biztonság erősítése érdekében a rezsiköltségek emelkedésének visszaszorítására törekszik, ezért 2011-ben állami ármegállapítást vezetett be. A jelenlegi szabályozás szerint a távhőszolgáltatás díjára vonatkozó javaslatot a Magyar Energia Hivatal készíti elő, majd erről a Nemzeti Fejlesztési Miniszter határoz. **A lakossági távhőárak** a rezsiköltségek kordában tartására vonatkozó kormányzati törekvéseknek megfelelően **2012 novemberétől nem emelkednek.**

Szintén a lakossági terhek mérséklését hivatott segíteni a távhőszolgáltatás kedvezményes, **5%-os Áfa kulcsa, hiszen ez jelentős, 22%-os adókedvezményt jelent az egyéb energiaellátási módokhoz (például villamos energia, vagy földgáz) képest.**

**A lakossági gázdíj és a távhő hődíja (Ft/GJ, Áfa-val)**

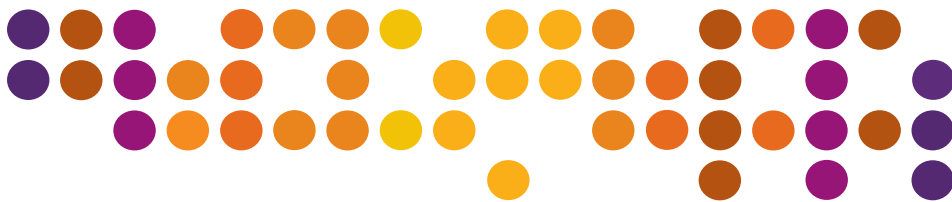


## Elindult a fűtési szezon

A fűtési szezon indítására vonatkozó szabályozás értelmében a távhőszolgáltató cégeknél minden év **szeptember 15-én rendelkezésre állási időszak kezdődik**, amely azt jelenti, hogy a szolgáltatóknak erre az időpontra készen kell állniuk a fűtés elindítására, a felhasználói közösségnek pedig a szolgáltatás fogadására, például a karbantartásokat, radiátor cseréket be kell fejezni, és a fűtési hálózatokat fel kell tölteni. **Amennyiben a lakóközösség jelzi igényét, a szolgáltató beindítja az épületekben a távfűtést.**

Ez évben a felhasználók tizenhét épületben kérték valamilyen okból a fűtési hálózatok ürtetését. A fűtés indításakor gyakori probléma a visszatöltés után megrekedt levegő kiűzése a hálózatból. A **rendszerek légtelenítését** probléma esetén a társasházak megbízott karbantartóival közösen végezzük el. Az induláskor előforduló kisebb zavarok megelőzésére célszerű az első hűvösebb napok idején próbafűtést is tartani.





## Beruházásokkal az energiahatékonyságért: távvezeték cserék

A fűtőmű kazánjai és a gázmotorok által megtermelt hő a távvezeték közvetítésével jut el a felhasználókhoz. A **ceglédi távvezeték-hálózat 4km hosszú nyomvonalon** köti össze a lakóépületeket a fűtőművel. Mivel a távvezeték állapota alapvetően befolyásolja az ellátás biztonságát, immár tíz esztendeje a legrosszabb állapotú szakaszokat évről-évre felújítjuk. Ennek keretében az **idén is folytattuk a régi hő-távvezetékek cseréjét**, ezúttal a **Kossuth Ferenc u. 50.** és a **Kossuth Ferenc u. 56.** épületek közötti, 1977-ben fektetett szakaszt építettük újra korszerű előreszigetel csővezetékekkel. A 210 méter hosszú nyomvonalon haladó vezeték 180 lakás hőszolgáltatását biztosítja.



## A hőközponti fűtésszabályozásról és az energiamegtakarításról

A **fűtés mértékét a külső hőmérséklet függvényében szabályozzuk.** Ez azt jelenti, hogy az épület felhasználói hőközpontjából a külső hőmérséklettől függően szabályozott, változó hőmérsékletű vizet keringetünk a fűtési hálózatban. Ezért hideg időben melegebbek a radiátorok, míg enyhe idő esetén csak langyosak, akár ki is hűlhetnek. A **felhasználói közösség** közvetett módon beavatkozhat a fűtési menetrendbe és energiát takaríthat meg azzal, hogy **valóban csak a feltétlenül szükséges hőmérsékletet igényli.** **Az egy fokkal magasabb hőmérséklet a hőfogyasztást akár 5-6%-kal is megnövelheti.**



szabálytalan szerelés

A hőközpontból történő szabályozás csak az elsődleges szabályozás eszköze, ezzel az egyéni hőérzethez igazodó igényeket maradéktalanul kielégíteni nem lehetséges. Az épület tulajdonában, kezelésében és karbantartásában lévő fűtési hálózat állapotától függően **a lakások belső hőmérséklete között az átlagos értékhez képest eltérések adódhatnak.** Fontos kiemelni, hogy jelentős hőmérséklet különbségek is kialakulhatnak, ha egyes lakásokban előzetes egyeztetés nélkül szabálytalan átalakításokat, radiátor cseréket végeznek a fűtési hálózaton, amelyek megváltoztatják a teljes rendszer hidraulikai egyensúlyát. Az **elhanyagolt fűtési hálózaton** az elvárt hőmérséklet az épület egészében **csak intenzívebb fűtéssel biztosítható**, ez viszont egyes épületrészeknél túlfűtést és összességében magasabb energia felhasználást, ezáltal **magasabb fűtés számlát eredményez.**



korszerű hőközpont

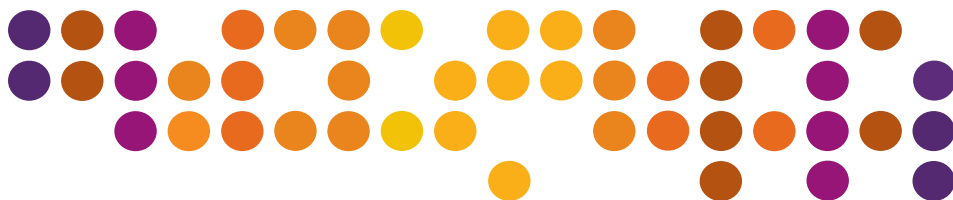
A több oldalról is érvényesülő ártámogatás a fogyasztók számára a szociális biztonság érzetét nyújtja, miközben **az energia** valójában **egyre értékesebbé válik.** Szakértők véleménye szerint ez a rendszer hosszabb távon nem lesz fenntartható. Ezét is ajánljuk figyelmükbe minden alkalommal az **energiamegtakarítási lehetőségeket** és a már **korszerűsített épületek** (Kossuth Ferenc u. 33-43.; Kossuth Ferenc u. 46.; Reggel u. 1.; Köztársaság u. 14.) **eredményeit**, ahol az utólagos hőszigetelés, az egyéni hőérzethez igazodó helyiségenkénti hőmérséklet-szabályozás már megvalósult, és a korszerűsítéssel mintegy **50%-os energiamegtakarítást értek el** a felhasználói közösségek.

## A díjak változása 2006 – 2012

### A távhőszolgáltatás alapidjainak változása

Év. hó.	Fűtés Ft/lm <sup>3</sup> /év+ÁFA				Melegvíz Ft/lm <sup>3</sup> /év+ÁFA			
	díj	visszatérítés*	nettó díj	változás %	díj	visszatérítés*	nettó díj	változás %
2006.01.	249,2	48,7	200,5	0,0	111,2	21,8	89,4	0,0
2007.01.	249,2	48,7	200,5	0,0	111,2	21,8	89,4	0,0
2008.01.	264,2	51,6	212,6	6,0	117,8	23,1	94,7	5,9
2009.01.	280,1	54,7	225,4	6,0	124,8	24,5	100,3	5,9
2010.01.	291,3	56,9	234,4	4,0	129,8	25,5	104,3	4,0
2012.01.	303,5	59,3	244,2	8,3	135,3	26,6	108,7	8,4
<b>2012.04.*</b>	<b>303,5</b>	<b>0,0</b>	<b>303,5</b>	<b>24,3</b>	<b>135,3</b>	<b>0,0</b>	<b>135,3</b>	<b>24,5</b>

\* az önkormányzati rendelet szerinti díjvisszatérítés 2012.04. hótól megszűnt



### A távhőszolgáltatás lakossági hődíjainak változása

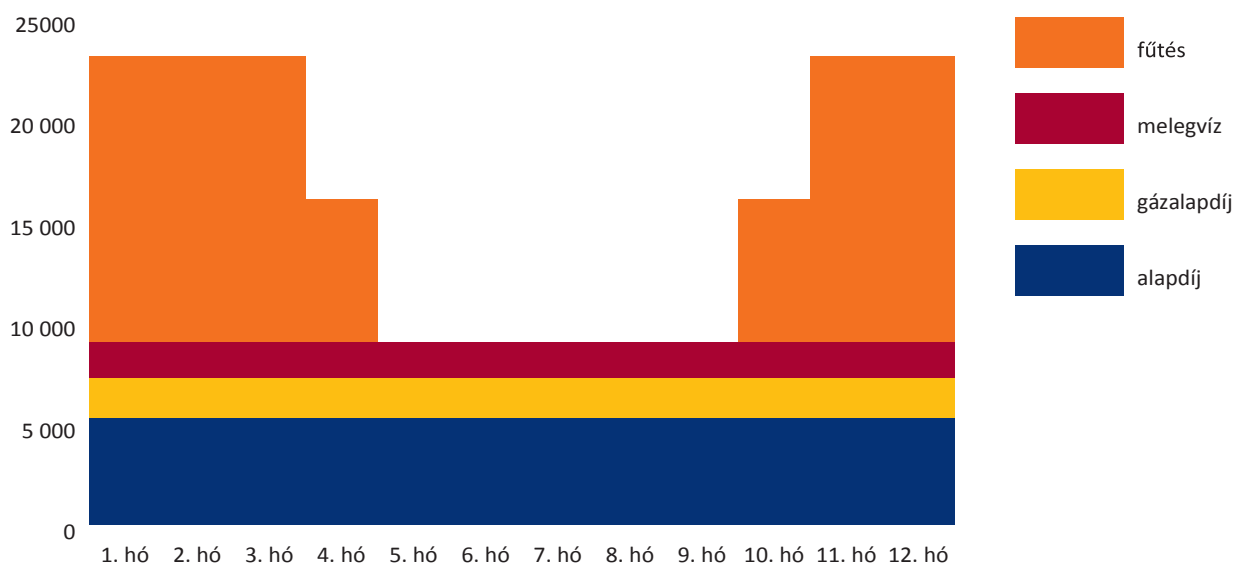
Év. hó.	Hődíj			Gázalapidíj			
	Ft/GJ+ÁFA	engedmény*	változás %	Ft/lm <sup>3</sup> /év+ÁFA	engedmény*	nettó díj	változás %
2006.12.	1206		20,5	227,1	80	147,1	0,0
2007.02.01	2676	380	121,9	227,1	80	147,1	0,0
2008.01.	2812	380	5,1	227,1	80	147,1	0,0
2008.05.	2976	380	5,8	227,1	80	147,1	0,0
2008.07.	3166	380	6,4	227,1	80	147,1	0,0
2008.10.	3508	380	10,8	227,1	80	147,1	0,0
2009.07.	2223		-36,6	147,1		147,1	0,0
2010.01.	2223		0,0	157,1		157,1	6,8
2010.07.	2564		15,3	157,1		157,1	0,0
<b>2012.01.</b>	<b>2672</b>		<b>4,2</b>	<b>163,7</b>		<b>163,7</b>	<b>4,2</b>

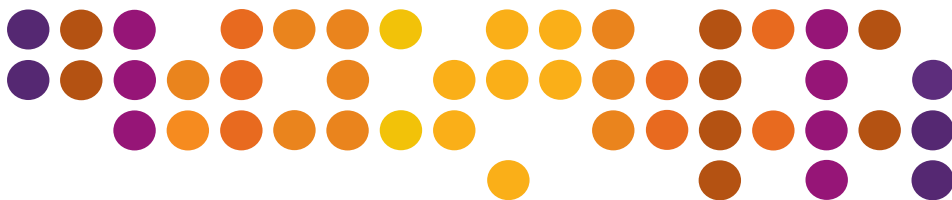
\*szolgáltatói engedmény a hatósági díjból

### Átlagos hőfelhasználású lakás éves díjának változásai (50 m<sup>2</sup>, 30 GJ/év fűtési hő- és 3 m<sup>3</sup>/hó melegvíz felhasználás)

	2 005	2 006	2007*	2008	2009	2010	2011	2012. 01.	2012. 04.
<b>fűtés</b>	30 170	30 170	64 524	73 331	94 338	77 309	77 309	80 534	80 534
<b>melegvíz</b>	7 532	7 532	20 134	18 306	23 550	19 299	19 299	20 104	20 104
<b>gázalapidíj</b>	22 235	19 043	20 153	20 153	20 153	21 523	21 523	22 427	22 427
<b>alapidíj</b>	39 716	39 716	39 716	42 100	44 621	46 402	46 402	48 347	60 116
<b>összesen</b>	99 653	96 461	144 527	153 889	182 662	164 533	164 533	171 412	183 181
<b>ÁFA</b>	14 948	14 469	28 905	30 778	36 532	8 227	8 227	8 571	9 159
<b>mindösszesen</b>	<b>114 601</b>	<b>110 930</b>	<b>173 432</b>	<b>184 667</b>	<b>219 194</b>	<b>172 759</b>	<b>172 760</b>	<b>179 983</b>	<b>192 340</b>
<b>változás %</b>		<b>-3,2</b>	<b>56,3</b>	<b>6,5</b>	<b>18,7</b>	<b>-21,2</b>	<b>0,0</b>	<b>4,2</b>	<b>6,9</b>

### Átlagos hőfelhasználású lakás havi fizetési ütemezése





## Fizetési felszólítót vagy fizetési meghagyást kapott?

A fizetési határidő elmulasztása esetén automatikusan fizetési felszólítót állítunk ki, amelyben felhívjuk figyelmüket az elmaradt befizetés pótlására.

Javasoljuk, hogy ilyen esetben **keressék fel ügyfélszolgálatunkat**, ahol **számlaegyeztetést** kérhetnek, egy összegben rendezhetik tartozásukat, vagy indokolt esetben, a fizetési készség bizonyítása mellett **részletfizetési megállapodást** köthetnek. **Számlaegyenlegüket** folyamatosan nyomon követhetik a [www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu) weboldalon is.

Rendkívül rossz szociális helyzetben lévőknél kivételes esetekben el lehet térni a fenti feltételektől, és ezt – alapos vizsgálat után – szükség szerint alkalmazzuk is.

Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, az együttműködés hiánya miatt **az eljárás jogi útra terelődik**. Ez pedig a legrosszabb végső eszköz, mert az eljárásban a tokekövetelésen és kamatain túlmenően a jogi eljárás díját, illetékét, valamint a végrehajtás költségeit és a jogi képviselő munkadíját is meg kell fizetni, amelyek a tartozás mértékétől függően akár több tízezer forinttal is növelhetik a befizetendő összeget.

**Amennyiben ügyfelünk a felszólítást követően fizetési kötelezettségének nem tesz eleget**, elektronikus úton fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezzük a Magyar Országos Közjegyzői Kamaránál. **A fizetési meghagyásos eljárásnak két lehetséges kimenetele van:**

- az ügyfél egyetért a követelés összegével és 15 nap elteltével a fizetési meghagyás jogerőssé és végrehajthatóvá válik,
- az ügyfél ellentmond, ebben az esetben a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul.

A jogerős fizetési meghagyás birtokában végrehajtási eljárást kezdeményezünk, amelynek során bírósági végrehajtó közreműködésével történik a követelés behajtása.

Fizetési meghagyás esetén **javasoljuk, hogy vegye fel a kapcsolatot a helyi ügyfélszolgálati munkatársainkkal vagy a Számlázási és Behajtási Osztállyal** annak érdekében, hogy a tartozás mindkét – eljárásban érintett – fél részére megnyugtató módon rendeződjön. A kapcsolat felvételének elmulasztását sajnos az ügyfél részéről érdektelenség tanúsításának tekintjük, ami rövid úton a végrehajtási eljárás megindítását vonja maga után.

## Változások a telefonos ügyfélkezelésben

A nyári hónapokban valamennyi ügyfélszolgálati irodánkban bevezettük a telefonos hangrögzítést, a panaszok hatékonyabb kivizsgálása érdekében és az ügyfél elégedettség növelése céljából.

A távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb kérdések esetén készséggel állunk rendelkezésükre helyi ügyfélszolgálatunkon vagy központi e-mail címünkön!

Tisztelettel:  
Dalkia Energia Zrt.

### Ügyfélszolgálati iroda:

2700 Cegléd, Reggel u. 2.  
Telefon- és faxszám: (53)  
500 098

E-mail: [cegléd@dalkia.hu](mailto:cegléd@dalkia.hu)

### Ügyfélszolgálati idő:

Telefonon: minden nap

07.00h - 15.00h,

Személyesen: kedden

8.00h - 14.00h, csütörtökön

10.00h - 18.00h,

illetve előzetes egyeztetés

alapján egyéni

időpontokban is

### A Dalkia Energia csoport

ügyfélszolgálatának

központi e-mail címe:

[ugyfelszolgalat@dalkia.hu](mailto:ugyfelszolgalat@dalkia.hu)

### Számlázási és behajtási osztály:

Dalkia Energia Zrt.

7630 Pécs,

Edison u. 1.

### Műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

### Weboldalunk:

[www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu)