

Távfűtési hírlevél

2014. augusztus

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a ceglédi távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

A hőfogyasztás éves elszámolásáról

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti elszámolással történik a távhőszolgáltatás.

Ez azt jelenti, hogy **a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni.** A szolgáltatás számlázása történhet együttesen, ekkor a szolgáltató az ellátó hőközpontához tartozó épület(ek) egészére egy számlát állít ki, de ez esetben a lakók egymás

tartozásaiért felelőssé válnak, és történhet épületrészenként, illetve lakásonként is. Mivel a felhasználói közösségek az épületrészenkénti számlázást választották, ezért a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani, azaz el kell számolni. A felosztás módjáról a tulajdonosok maguk is dönthetnek, de megállapodás hiányában az elszámolást a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályok alapján kell elvégezni.

Az elszámolást – a már megszokott gyakorlat szerint – **idén is július hónapban hajtjuk végre.** Az elszámolási időszak végén leolvassuk a hőmennyiségmérőket, kiszámítjuk, majd a felhasználói közösség tagjai között felosztjuk a tényleges fogyasztást. Az évközben részfizetésként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Tehát a július havi számla az elszámolás tételeit is tartalmazza. Mivel az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.

A felújított épületek elszámoló mérői a korszerűsítést követően is a hőközpont átadási pontján lévő hitelesített hőmennyiségmérők. Az egyéni fogyasztásmérők szerepe a költségmegosztás. Ezek a mérők azt mutatják meg, hogy az összes fogyasztásból az egyes egységek milyen arányban részesültek.

A szokatlanul enyhe téli időjárás a felhasználói közösségek hőfelhasználásában a korábbi évekhez képest megtakarítást eredményezett. Emiatt április hónapban a fűtési hődíj előleget már nem számláztuk.

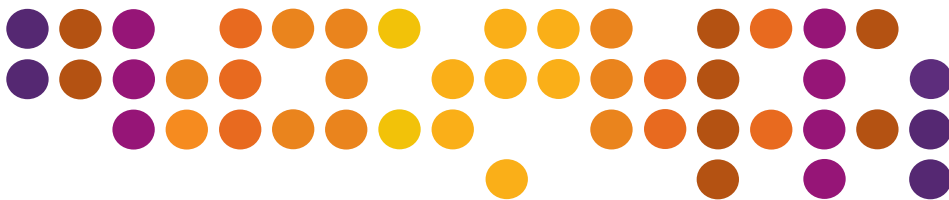


Kossuth Ferenc utcai lakóépületek



Volt honvédségi lakóépületek





A számlakiegyenlítésről és a követeléskezelésről

A kibocsátott díjszámlák ellenértékét a számlán feltüntetett fizetési határidőre (ez általában a hónap utolsó napja) **kell megfizetni**. A kiegyenlítés történhet a jól ismert **csoportos átutalási megbízással, postai csekk befizetésével, vagy készpénzzel** az ügyfélszolgálati irodánkban.

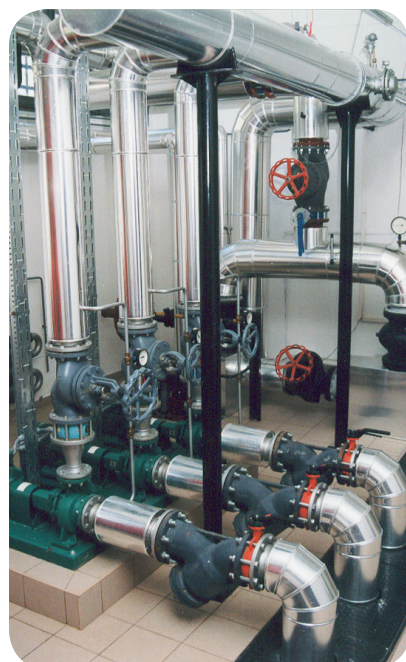
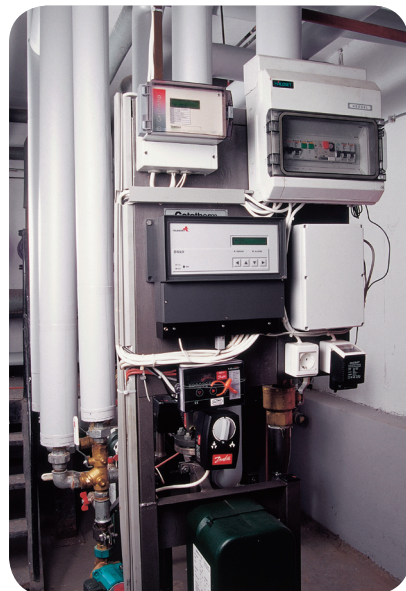
Díjhátralékot felhalmozó ügyfeleinket fizetési felszólító útján kérjük adósságuk rendezésére. Javasoljuk, hogy ilyen esetben **keressék fel ügyfélszolgálatunkat**, ahol számlaegyeztetést kérhetnek, és a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthetnek.

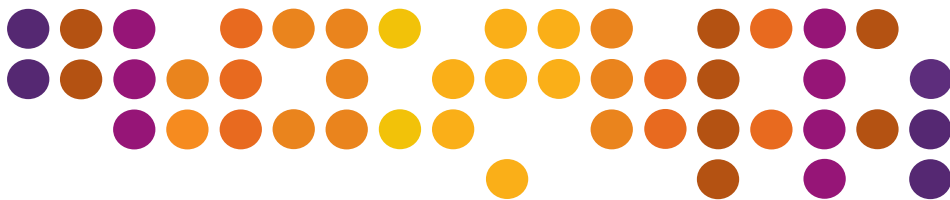
Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, akkor az együttműködés hiánya miatt az eljárást jogi útra tereljük.

Ez a végső eszköz, amely kedvezőtlen az adósnak, mert az eljárásban a követelésen túlmenően a bírósági illetéket, a jogtanácsosi költséget és a végrehajtó díját is meg kell fizetni. Ezért kérjük nehéz helyzetbe került ügyfeleinket az együttműködésre, mert a hivatalos jogi eljárás igen költséges dolog, és ennél sokkal jobb megoldás a megállapodás.

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.





Az ügyfélszolgálatról

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket ügyfélszolgálati irodánkban intézhetik. Az ügyfélszolgálati tevékenység magában foglalja mindazon ügyek intézését, amelyek a szolgáltatói jogviszonyból adódnak, lehetőséget biztosít a felhasználókkal történő közvetlen kapcsolattartásra, a felhasználók tájékoztatására, a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézésére, az igények megismerésére és a panaszok kezelésére. **Az ügyfelek személyesen, telefonon, vagy írásban, levélben és e-mail üzenetben kérhetnek felvilágosítást illetve kezdeményezhetik ügyeik intézését, kérhetnek tanácsot és tájékoztatást.**

Az írásbeliséghez nem kötött esetekben azonban nincs szükség a személyes megjelenésre.

Az ügyintézés hatékonysága és az ügyfelek elégedettsége érdekében az alábbiakban számba vesszük a leggyakrabban előforduló ügyeket és az ügyintézés módját.

Személyesen kell megjelenni	Telefonon, e-mail üzenetben
fogyasztó változás	vízóra mérőállás bejelentése
hátralék-egyeztetés számlák és bizonylatok alapján	melegvíz előleg módosítása
részletfizetési megállapodás	fizetési mód megváltoztatása (pl. csekk, átutalás)
fizetési meghagyás lezárása és rendezése	postai csekk kérése
végrehajtás alá vont tartozások végleges lezárása	számlainformáció kérése
szereleli munkák megrendelése	számlázási, értesítési cím megváltoztatása

Az ügyintézés megkönnyítése és felgyorsítása érdekében, az internetet használók számára működtetjük a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalt.

A látogató közvetlenül beléphet a saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik **on-line ügyintézésre** is, például a **melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére, számlaegyenlege megtekintésére, szerződéses adatok ellenőrzésére, vagy közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.** Látogassa meg weboldalunkat, intézze ügyeit kényelmesebben on-line!

Ügyfélszolgálati iroda:

2700 Cegléd, Reggel u. 2.

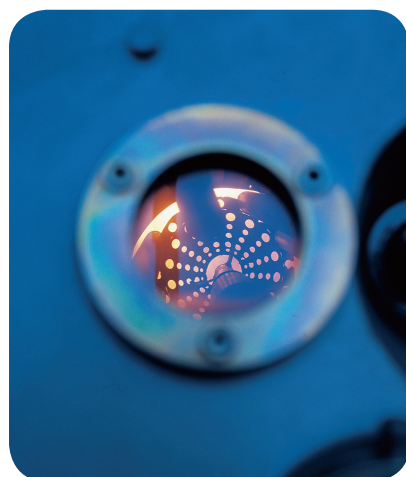
Telefon- és faxszám: (53) 500 098 • E-mail: cegled@dalkia.hu

Ügyfélszolgálati idő:

Telefonon: minden nap 07:00 – 15:00,

Személyesen: kedden 8:00 – 14:00, csütörtökön 10:00 – 19:00, illetve előzetes egyeztetés alapján egyéni időpontokban is.

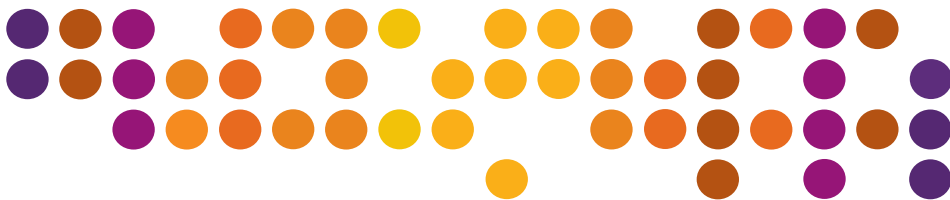
Weboldalunk: www.tavho.dalkia.hu



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

**A Dalkia Energia csoport
ügyfélszolgálatának
központi e-mail címe:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu**

**Számlázási és
behajtási osztály:
Dalkia Energia Zrt.
7630 Pécs,
Edison u. 1.**



Nyári teendők a fűtési rendszereken

A nyári meleg napok, a vakáció idején kevesen gondolnak a következő téli időszak nehézségeire, pedig a zavartalan fűtés feltétele, hogy **az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére**. A felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani.

Sokan a nyári festéssel, tapétázással összekötve lecserélik régi radiátorukat is. Ezzel kapcsolatban fontos tudni, hogy az épületek fűtési rendszere együtt működő, egységes rendszer. Ha az átalakítások során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a hidraulikai egyensúly felborul, és az épületben helyenként elégtelen fűtések alakulhatnak ki. **A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését károsíthatják**. Ezért is rendelkezik jogszabály arról, hogy csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet felhasználói berendezést átalakítani, leszerelni vagy újat létesíteni.

Ügyfélszolgálatunk a lakók kezdeményezéseit tanácsadással segíti, de ennek során nem ajánlunk szerelőket, vagy szolgáltató társaságokat, és munkatársaink nem végeznek el munkákat továbbá ilyen, vagy hasonló indokokkal a lakóktól sem előleget, sem készpénzt nem vesznek át. **Társaságunk bármilyen jogcímen történő befizetést kizárólag az ügyfélszolgálati irodán fogad bizonylat ellenében.**

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben ne feledkezzenek meg arról, hogy a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban teljesen nyitott állásba fordítsák. Ezzel a mozdulattal növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor letapadhatnak.

Tisztelettel:
Dalkia Energia Zrt.

Weboldalunk:

www.tavho.dalkia.hu

