



Távfűtési hírlevél

2012. június

Változások az ügyfélkezelési folyamatban

A hatékonyabb és rugalmasabb ügyfélkiszolgálás érdekében a **Cellenergo Kft. anyavállalata, a Dalkia Energia cégcsoport** arról döntött, hogy **egységesíti az üzemeltetési köréhez tartozó 10 távhőszolgáltató társaság ügyfélszolgálati folyamatait.**

Ez a pénzügyi folyamatokat is érintette, melynek következtében létrejött az országos hatáskörrel rendelkező, **pécsi székhelyű Számlázási és behajtási osztály.** Ezzel egyidejűleg a távhőknél új számlaképet vezetünk be, amellyel törekszünk a számla tartalmának áttekinthetőbbé tételére is.

• A Számlázási és behajtási osztály feladatai:

A tíz távhőt ellátó Számlázási és behajtási osztály a számlák kiállítását, a kintlévőségek nyomon követését, a tartozások csökkentésére vonatkozó részletfizetések megállapítását, és a behajtási feladatokat végzi.

Az új osztály kollégái a jövőben írásban és telefonon is fel fogják keresni hátralékkal rendelkező ügyfeleinket annak érdekében, hogy a fennálló kintlévőség rendezése mielőbb, és mindkét fél számára megnyugtató módon megvalósulhasson.

• Ügyfélszolgálati irodák feladatai a számlázásban:

A **számla tartalmával kapcsolatos kérdések** esetén kérjük, továbbra is forduljon bizalommal a **helyi ügyfélszolgálati iroda munkatársaihoz**, akik készséggel adnak felvilágosítást az egyéni tételekkel kapcsolatban.

Reméljük, a változásoknak köszönhető pozitív eredményeket hamarosan Ön is tapasztalni fogja!

Számlázási és behajtási osztály:

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

Központi e-mail:

ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Műszaki hibabejelentő: (80) 201 198

Ügyfélszolgálati iroda:

9500 Celldömök
Dr. Géfin Lajos tér 10.

A kintlévőségekről

Ezúton is kérjük fogyasztóinkat, hogy **fizetési nehézségek esetén mielőbb keressék fel ügyfélszolgálatunkat**, ahol számlaegyeztetést kérhetnek, és a fizetési készség bizonyítása mellett **részletfizetési megállapodást köthetnek.**

Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik. Ez a legrosszabb végső eszköz, mert a jogi eljárás során felmerült összes járulékos költséget is meg kell fizetni a tőketartozáson és a késedelmi kamaton túl.

A fizetési nehézségek megoldása **egyaránt érdeke mind a társaságnak, mind a tartozással bíró ügyfeleknek, és érdeke a számlákat rendszeresen fizető ügyfeleknek is**, hiszen a szolgáltatás minőségét és a fejlesztéseket kockáztathatja a magas kintlévőség.

Tisztelettel:
Cellenergo Kft.

