

Távfűtési hírlevél

2013. október

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk 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.

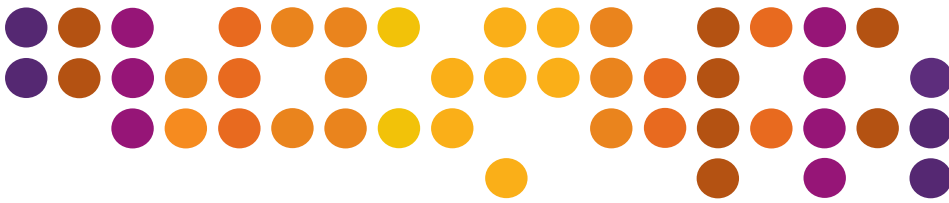
A lakásfenntartási támogatást az önkormányzathoz benyújtott kérelemmel lehet igényelni, és a kérelem benyújtása hónapjának első napjától egy éves időtartamra folyósítják, havi rendszeres átutalással. Kérjük, hogy érdeklődjön az önkormányzatnál a településén igénybe vehető lehetőségekről.



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 tulajdonváltozás igazolására alkalmas okiratot.

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

A távhőhálózat fejlesztéseiről

A szolgáltató és a felhasználó egyaránt köteles a tulajdonában, kezelésében lévő berendezések karbantartásáról és szükség szerinti felújításáról gondoskodni. Számunkra a meleg nyári napok a fűtési idényre történő felkészülés időszakát jelentik. Az elmúlt évekhez hasonlóan idén is sor került a hőtermelő berendezések, illetve a hőközpontok felülvizsgálatára és karbantartására. **Az idei karbantartás keretén belül a következő munkákat végeztük el:**

- le- és felszereltünk, valamint hitelesítettünk 14 hőmennyiségmérőt,
- 4 hőközpontban szivattyú cserével javítottuk a hőellátást,
- a Kossuth kazánháznál és a Dr. Géfin téri kazánháznál javítási és karbantartási munkák történtek.

Ezen felül egy **újronnan beépített felügyeleti rendszer** támogatja majd munkánkat 13 hőközpont ellenőrzésében, esetleges problémák esetén lehetővé téve a mielőbbi beavatkozást. **Ezzel jelenösen növelni tudjuk a távhőhálózat hatékonyságát és szolgáltatásunk minőségét.**

Vízóraállás bejelentés lehetőségei

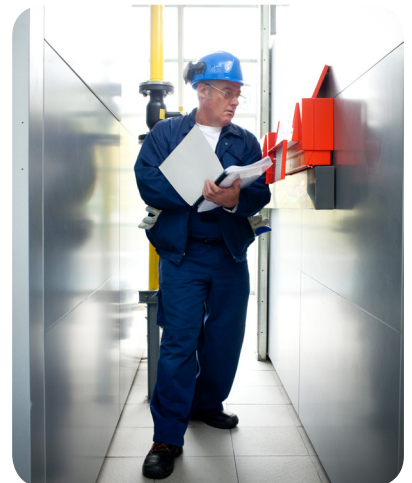
Ha közvetlenül társaságunknak jelenti le óraállását, **kérjük, azt a hónap harmadik vagy negyedik munkanapján** szíveskedjen megtenni.

Egyes társasházak esetén bevett szokás, hogy a közös képviselő leolvassa és összegyűjti a lakók vízóraállásait, továbbítva azt 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.



Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

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

Ügyfélszolgálati irodánk:
9500 Celldömölk,
Dr. Géfin Lajos tér 10.
Tel: (95) 420 186