

Távfűtési hírlevél

2014. augusztus

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a celldömölki távhőszolgáltatás híreiről.

A rezsicsökkentésről

A rezsiköltségek csökkentését célzó kormányzati intézkedéseknek megfelelően társaságunk 2013. 01. 01 óta két alkalommal, eddig összesen 20%-kal csökkentette a távhőszolgáltatás díjait, és ez év őszétől további 3,3%-os mérséklődés várható.

A díjcsökkentés hatásaként elért megtakarítás összegét számláinkon is feltüntetjük.

Ugyancsak a lakossági terheket csökkenti immár 2010 óta a távhőszolgáltatás kedvezményes, 5%-os Áfa kulcsa is. Ez 22%-os adókedvezményt jelent más energiaellátási módokkal szemben.



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 lakásonként légköbméter alapján történik. Amely lakásokban nincs költségosztó beszerelve, ott a hó végi, ténylegesen elfogyasztott mennyiséget számlázzuk ki a következő havi számlában. A költségosztóval felszerelt lakásokban a fűtési időszak végén külsős vállalkozás (Techem Kft, Carol-

sys Kft) végzi a költségosztók leolvasását, illetve kiértékelését. Ennek eredménye a július vagy az augusztus havi számlában szerepel. Az év közben részletfizetesként számlázott hőmennyiséget e számlákban írjuk jóvá. Így a részletfizetés és a költségelszámolás egyenlege egyaránt eredményezhet megtakarítást, illetve többletfizetést. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén a többletfizetést kiszámlázzuk.

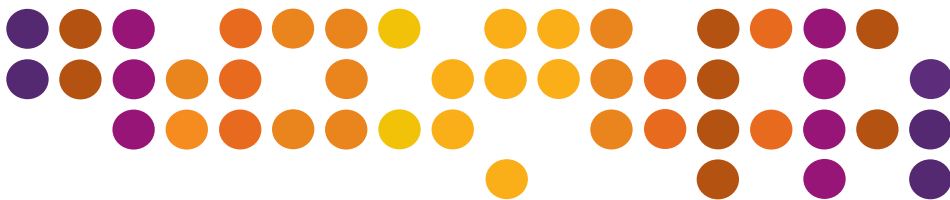


Az elszámoló mérők minden esetben a hőközpont átadási pontján lévő hitelesített hőmennyiségmérők. A költségosztók azt mutatják meg, hogy az összes fogyasztásból az egyes egységek milyen arányban részesültek.

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 egyszeri utalással is. 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 jegybanksi 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 **telefonon, postai úton, regisztrációt követően a honlapunkon keresztül**, illetve a fogadónapokon **személyesen** is intézhetik.

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!**

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 lévő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. A felhasználó és a szolgáltató közötti feladat és felelősség megosztásáról a távhőszolgáltatás jogi szabályozása egyértelműen rendelkezik. 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 fűtés alakulhat 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.

Társaságunk 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. 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.

Üdvözléssel:

Cellenergo Kft.

Dalkia Energia csoport tagja

Ügyfélszolgálati iroda címe:

9500 Celldömölk,
Dr. Géfin Lajos tér 10.

Ügyfélszolgálati idő:

hétfő – szerda: 8:00 – 15:00
csütörtök: 7:00 – 19:00

Központi e-mail:

ugyfelszolgalat@dalkia.hu

**Éjjel nappal hívható, ingyenes
műszaki hibabejelentő:**

(80) 201 198

Weboldalunk:

www.tavho.dalkia.hu

