

Távfűtési hírlevél

2014. november

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a celldömölki Cellenergo Kft. távhőszolgáltatási 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, 2014. október 1-jétől a rezsicsökkentés harmadik ütemében a lakossági távhő árak ismét csökkentek, 3,3%-kal.

A díjcsökkentés hatásaként elért megtakarítás összegét számláinkon is feltüntetjük.

Szolgáltatásaink árainak alakulása:

Szolgáltatási elemek	Nettó ár 2012. dec. 31-ig*	Nettó ár 2013. okt. 30-ig*	Nettó ár 2014. szept. 30-ig*	Nettó ár 2014. okt. 1-től*
hődíj (Ft/GJ)	3618,00	3256,00	2894,58	2799,06
HMV hődíj (Ft/m ³)	776,00	698,00	620,52	600,04
fűtési alapidj (Ft/lm ³ /év)	356,16	320,52	284,52	275,64
HMV alapidj (Ft/m ³ /év)	87,60	78,84	70,08	67,80

*A feltüntetett szolgáltatási díjak az 5%-os Áfa-t nem tartalmazzák.

A Cellenergo Kft. 2014-es fejlesztési munkálatai

A celldömölki fogyasztók fűtését két 1450 KW teljesítményű kazán biztosítja. A nyár folyamán elvégeztük a kazánok tisztítását és karbantartását. A hőközpontokban található lemezes hőcserélők vegyszeres tisztítása megtörtént, amely hatásfok növekedést eredményez, továbbá növeli a fogyasztók komfortérzetét.

A Telekont rendszer korszerűsítése megtörtént, ezáltal a fűtés szabályozhatósága és üzembiztonsága nagymértékben javult.



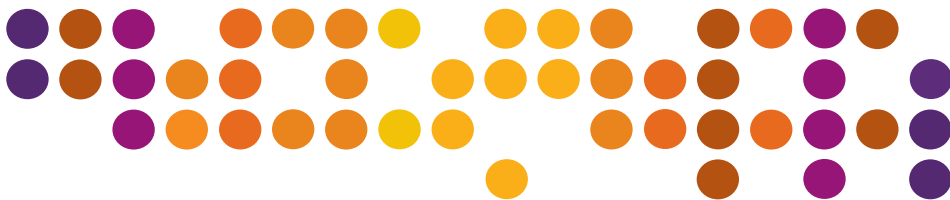
Fűtési idény indulása

A fűtési szezon indítására vonatkozó szabályozás értelmében a távhőszolgáltató cégeknél **minden év szeptember 15-én kezdődik a rendelkezésre állási időszak.** A szolgáltatónak erre az időpontra készen kell állnia fűtés elindítására, a felhasználói közösségnek pedig a szolgáltatás fogadására: 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.**

A fűtés mértékét a külső hőmérséklet függvényében szabályozzuk. 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.**

A hőközpontból történő szabályozás csak az elsődleges szabályozás eszköze, ezzel az egyéni hőérzethez igazodó igényeket maradéktalanul kielégíteni nem lehetséges. 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, ezért fontos, hogy a lakóközösség a fűtési rendszer felhasználói oldalát folyamatosan karbantartsa, felújítsa.





Hátralékok rendezése

A nem fizető ügyfél tartozása minden szolgáltató számára további költséget jelent. A nem fizető ügyfeleink által generált veszteség a számlákat időben fizető ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatás minőségét is veszélyeztetheti.

A számlák határidőre történő befizetésének elmulasztása esetén:

- **jegybanksi alapkamatnak megfelelő mértékű kamatot számítunk** fel a fizetési határidőt követő naptól a befizetést megelőző napig,
- **a felszólító levelek költségeit ügyfélre terheljük,**
- a követelések jogi úton történő érvényesítése esetén a fizetési meghagyás, **végrehajtás költségei** is jelentősen megnövelik a tartozás összegét.

A fenti költségek elkerülése érdekében kérjük, mielőbb vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal, hogy a követelés összege mindkét fél számára minél hamarabb megnyugtató módon rendeződjön.

Kérjük, nyújtsa be részletfizetési kérelmét a helyi ügyfélszolgálaton, hogy fizetőképessége figyelembevételével, testreszabott részletekben rendezhesse hátralékát. A részletfizetési kedvezményt szolgáltató addig biztosítja díjfizetői számára, amíg a tárgyhavi számlák is határidőre kiegyenlítésre kerülnek a havi részlet mellett.

Mi a teendő, ha változik a felhasználó/díjfizető személye (pl.: költözés, adásvétel, elhalálozás stb. okán)?

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást – jogszabályi előírás alapján – a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles a távhőszolgáltatónak a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az új felhasználó vagy a 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 ügyfélszolgálatainkon és www.tavho.dalkia.hu weboldalunkon is megtalálják.

Díjfizető változás esetén a számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól, – ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjából lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

Üdvözléssel:
Cellenergo Kft.



November 1-től a személyes és telefonos ügyfélszolgálat:

9500 Celldömölk,
Dr. Géfin Lajos tér 10.

Telefonszámunk: (95) 420 186

Ügyfélszolgálati idő:

kedd: 8:00 – 15:00, csütörtök: 7:00 – 19:00

Központi e-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Éjjel nappal hívható ingyenes műszaki hibabejelentő:

06 80 201 198

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

