

Távfűtési hírlevél

2013. július

Csökkent januártól a távhőszolgáltatás díja a lakossági fogyasztók számára

A rezsiköltségek csökkentését célzó kormányzati intézkedéseknek megfelelően **társaságunk 2013. január elsejétől 10%-kal csökkentette a távhőszolgáltatás díjait**. A díjcsökkentés hatására elért megtakarítás összegét 2013. június elsejétől számláinkon is feltüntetjük havi és összesített formában egyaránt.

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 költségosztós elszámolás esetén

Társaságunk a lakóépületekben **hőközponti mérés szerint** végez távhőszolgáltatást, amely azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. **Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor**. Ehhez összehasonlítjuk az év folyamán a hőközponti mérőkön mért és kiszámlázott hőmennyiséget és az elszámolás időszakában leolvasott költségosztók adatait. Így kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget.

Fontos tudni, hogy a **felújított épületek elszámoló mérői a korszerűsítést követően is a hőközponti átadási ponton lévő hitelesített hőmennyiségmérők**. Az egyéni fogyasztásmérők szerepe kizárólag a költségmegosztás. Ezek a mérők azt mutatják meg, hogy az összes fogyasztásból az egyes egységek milyen arányban részesültek.

Amennyiben az elszámolással kapcsolatban kérdésük merül fel, forduljanak bizalommal ügyfélszolgálati munkatársainkhoz.



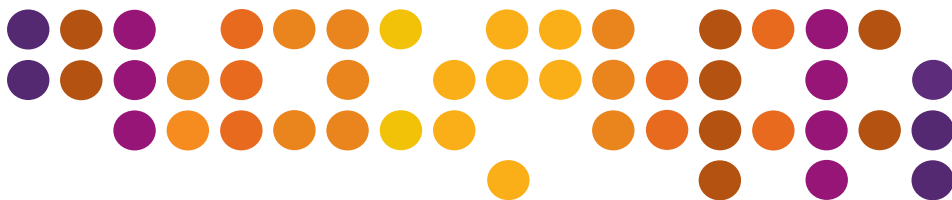
Kampányunk nyertesei

„Nyerjen vissza 25 000 Ft-ot számlájából” elnevezésű kampányunk június 15-én lezárult. Ezúton köszönjük minden jelentkező ügyfelünk kampányban való részvételét és a számlák időben történő kiegyenlítésére fordított fokozott figyelmét.

Szerencsés nyerteseink, akiknek ezúton is gratulálunk:

- | | | |
|----------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1. Gál Mihályné | 13. Vass Nándorné | 25. Labancz Ferenc |
| 2. Varga Mihályné | 14. Bajaki Józsefné | 26. Kocsis Ferenc |
| 3. Srutek Kamilla | 15. Pálinkás Józsefné | 27. Schlessler Antal |
| 4. Vikartóczy Gusztáv | 16. Veszprémi János | 28. Hortobágyi Antal |
| 5. Hilák Tamás | 17. Kecskeméti Balázs | 29. Vajda Károly |
| 6. Sztabina Mária | 18. Király Istvánné | 30. ifj. Magyar János |
| 7. Petróczy Istvánné | 19. Bogárdi Jánosné | 31. Tóth Gáborné |
| 8. Salkovicsné Szabó Anikó | 20. Soós Miklósné | 32. Bihari Albertné |
| 9. Szerencsés János | 21. Meszes István | 33. Farkas László Zsolt |
| 10. Pappné Mailáth Mária | 22. Hevesi Sándorné | 34. Janoschek Tivadar |
| 11. Hemera Ákos | 23. Pétervári László | |
| 12. Németh János | 24. Mazurka Gizella | |

Tájékoztatjuk nyerteseinket, hogy 25 000 Ft összegű nyereményük július havi számlájukban kerül jóváírásra.



Tudnivalók a melegvíz elszámolásról és az óraállás közlés menetéről

A **melegvíz-mérők leolvasása a szolgáltató által évente egy alkalommal**, a fűtési szezonon kívüli időszakban történik. A felhasználók eldönthetik, hogy a szolgáltató általi óraleolvasások közötti időszakban **óraállást diktálnak** vagy **előleg alapján** szeretnék a számláikat fizetni.

A szolgáltató által leolvasott fogyasztás képezi az elszámolás alapját. A leolvasások közötti időszakban a számlák kiállítása a megelőző időszak fogyasztásának átlaga alapján vagy a felhasználó által bejelentett várható mennyiség/előleg szerint történik.

A szolgáltató általi leolvasásokat követően felhasználóinknak **lehetőségük van a fogyasztás előlegének megváltoztatására**. Előlegekkel kapcsolatos kérélmeket a **promtavho@dalkia.hu** e-mail címen fogadunk.

Amennyiben felhasználóink a bejelentett előleg ellenére mégis diktálnak óraállást, az elszámolás az adott hónapban a diktált értékre kerül kiállításra egészen addig, ameddig diktálás történik. Abban a hónapban, amikor nem történik óraállás bejelentés, a rendszer automatikusan előleget számláz.

A melegvíz-mérő óraállás bejelentés lehetőségei:

- a **www.dalkia.tavho.hu honlapon**, regisztrációt követően minden hónapban, vagy
- a **közös képviselőknek kiküldött óraleolvasó lapon minden év augusztus 31-én és december 31-én**.



Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

Szigorodó követeléskezelési intézkedések

Tájékoztatjuk, hogy a nagyarányú kintlévőségek csökkentése, valamint a rendszeresen fizető ügyfelek zavartalan ellátása érdekében társaságunk szigorú követeléskezelési intézkedéseket vezetett be a hátralékot felhalmozó ügyfeleivel szemben.

A **távhőszolgáltatási díj** (fűtés és melegvíz) **határidőben történő megfizetésének elmulasztása** a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv.49.§ (2) bekezdés e) pontja szerint **szerződészegésnek minősül**. Azon ügyfeleinknél, akik díjtartozásukat többszöri felszólítás után sem rendezték, társaságunk a **melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését kezdeményezheti**. A tartozók otthonában lévő melegvíz-mérőket a Mixton Team Holding Zrt. munkatársai – a hátralék megfizetéséig – társaságunk megbízásából lezserelhetik, és a lakást a melegvíz-szolgáltatásból kizárhatják. Erről az intézkedések megkezdése előtt érintett felhasználóinkat értesítjük. **Részletes információkat a felfüggesztés alóli mentesülről a www.tavho.dalkia.hu oldalon olvashat.**

Társaságunk célja a folyamatos szolgáltatás biztosítása és a hátralékból adódó problémák megnyugtató módon történő kezelése, ezért **eltekinthetünk a kizárástól** azon tartozó ügyfeleink esetében, **ahol legkésőbb a felfüggesztés megkezdését megelőző munkanapon:**

- a **teljes hátralék összegű befizetése, és ennek igazolása szolgáltató fele megtörténik**, vagy
- a **hátralék legalább 50 %-os összegű befizetését és igazolását követően, felhasználóink rendelkeznek mindkét fél által aláírt részletfizetési megállapodással, és a hátralék fizetése a megállapodásban foglaltak szerint történik.**

A szolgáltatás felfüggesztését követően annak visszaállítása kizárólag a hátralék teljes mértékű kiegyenlítése, valamint a kikapcsolás és visszakapcsolás költségének megfizetését követően történhet meg.

A távhőszolgálattal kapcsolatos egyéb kérdések esetén készséggel állunk rendelkezésükre helyi ügyfélszolgálatunkon vagy központi e-mail címünkön!

Tisztelettel:
Promtávho Kft.

Ügyfélszolgálati iroda:

2510 Dorog,
Esztergomi u. 17.
Tel.: (33) 440 681
E-mail:
promtavho@dalkia.hu

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

Központi e-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Műszaki
hibabejelentő:
(80) 201 198