

# Távfűtési hírlevél

2012. május

## Intézzé ügyeit kényelmesebben!

A Promtávhő Kft. anyavállalata, a Dalkia Energia Zrt. országszerte 67 000 lakás távfűtéséről és melegvíz-ellátásáról gondoskodik régióközpontjain, valamint leányvállalatain keresztül.

Az ügyintézés megkönnyítése érdekében, a távhőszolgáltatást igénybe vevő fogyasztóink számára létrehoztuk a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalt, amely **2012. május 15-én indul!**

Az oldalon összegyűjtöttük a szolgáltatással kapcsolatos általános információkat, ezen felül a cégcsoporthoz tartozó távhőhálózatok külön oldalt kaptak. Azaz, **Ön közvetlenül beléphet a saját távhőjének oldalára**, ahol regisztráció után lehetőség nyílik **azonnali on-line ügyintézésre** is, például elektronikus melegvíz mérőóra állás bejelentésére, számlák lekérdezésére, szerződéses adatok ellenőrzésére, vagy közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak.

### Indulási akció:

A weboldal indulásának időpontjától kezdődően **egy hónapon keresztül hetente kisorsolunk egy újonnan regisztrált fogyasztót, aki megnyeri tárgyhavi távhőszámlájának összegét** (legfeljebb 50 000 Ft értékig)!\*

*\*a nyereményt a sorsolást követően, a következő havi távhőszámlában írjuk jóvá*

A játék részleteiről, a részvétel feltételeiről és a sorsolások időpontjáról a honlapunkon közzétett részvételi szabályzatból értesülhet.

Látogassa meg weboldalunkat, intézzé ügyeit kényelmesebben on-line!

Regisztráljon  
és nyerje  
meg  
1 havi  
számláját!  
[www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu)



## „Nem kérek csekket!” nyereményjáték

Távhő számlái kiegyenlítésénél **térjen át csoportos beszédési megbízásra** vagy válassza az **átutalással** történő fizetési módok egyikét, és részese lehet júliusi sorsolásunknak, amely során anyavállalatunk, a **Dalkia Energia csoport négy szerencsés ügyfele megnyerheti az aktuális havi számlájának alapdíját.**\*

*\*a nyereményt a sorsolást követően, a következő havi távhőszámlában írjuk jóvá*

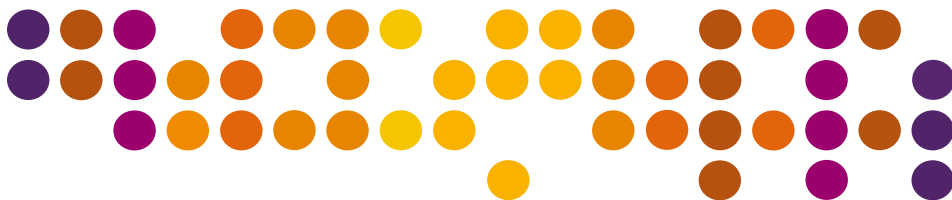
**A játék időtartama: 2012. május 15. - június 30.**

A játékban való részvétel feltételeiről a **www.tavho.dalkia.hu** oldalunkon közzétett **részvételi szabályzatból** értesülhet. Amennyiben további kérdései merülnek fel az akcióval kapcsolatban, kérjük, érdeklődjön e-mailen az **ugyfelszolgalat@dalkia.hu** címen, illetve ügyfélszolgálati irodánkban személyesen vagy telefonon.

A honlapon és ügyfélszolgálati irodánkban további hasznos információkat talál az egyes készpénzkímélő fizetési lehetőségek előnyeiről és módjairól.

A szerencsések  
megspórolhatják  
júliusi  
számlájuk  
alapdíját!





## Változások az ügyfélkezelési folyamatban

A hatékonyabb és rugalmasabb ügyfélszolgálat érdekében anyavállalatunk, 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:**  
2510 Dorog,  
Esztergomi u. 17.  
Telefon:  
(80) 99 11 30  
E-mail:  
promtavho@dalkia.hu

## 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:  
Promtávhő Kft.

