

# Távfűtési hírlevél

2012. november

## Nyerjen vissza 25 000 forintot számlájából!

A Dalkia Energia cégcsoport és leányvállalatai az idei fűtési idényben kiemelt figyelmet szentelnek a határidőre fizető ügyfeleinknek!

Az újfűtési idény beköszöntével **azon felhasználóink számára szeretnénk kedvezményt nyújtani, akik számláikat 2012. november 15. és 2013. június 15. között minden hónapban határidőre befizetik.** A kampány végén a résztvevők közül cégcsoport szinten\* **100 felhasználót sorsolunk ki**, a kisorsoltak számláján pedig egyszeri alkalommal **25 000 Ft összegű távhődíjat írunk jóvá.**

A kampányban az eddig késedelemmel fizető ügyfeleink is részt vehetnek, amennyiben vállalják, hogy a 2012. november 15. és 2013. június 15. közötti időszakban kiállított és kézbesített számlákat határidőre kiegyenlítik, valamint korábbi tartozásaikat a kampány végéig rendezik.

A kampányban való részvételi szándékukat kérjük, jelezzék az ügyfélszolgálati irodáinkban vagy a honlapunkon ([www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu)) elérhető Jelentkezési lapon. További részleteket a [www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu) weboldalon, valamint az ügyfélszolgálati irodáinkban található Részvételi szabályzatban olvashatnak.

*\*Sorsolás cégcsoport szinten: a Dalkia Energia cégcsoport és leányvállalatai, azaz a Cellenergo Kft., Distherm Kft., Érdhő Kft. és Promtávhő Kft. távfűtési és központi hőellátó rendszereinek fogyasztói között történik a sorsolás*

## Nem változik a távhődíj

A Kormány a szociális biztonság erősítése érdekében a rezsiköltségek emelkedésének visszaszorítására törekszik, ezért 2011-ben hatósági ármegállapítást vezetett be. A jelenlegi szabályozás szerint a távhőszolgáltatás díjára vonatkozó javaslatot a Magyar Energia Hivatal készíti elő, majd erről a Nemzeti Fejlesztési Miniszter határoz. **A lakossági távhőárak** a rezsiköltségek kordában tartására vonatkozó kormányzati törekvéseknek megfelelően **2012 novemberétől nem emelkednek.**

Szintén a lakossági terhek mérséklését hivatott segíteni a távhőszolgáltatás kedvezményes, **5%-os Áfa kulcsa, hiszen ez jelentős, 22%-os adókedvezményt jelent az egyéb energiaellátási módokhoz (például villamos energia, vagy földgáz) képest.**

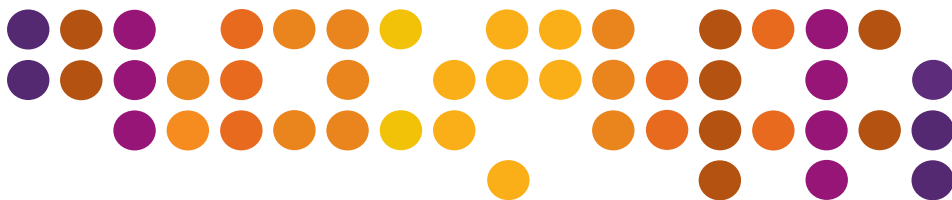


## Elindult a fűtési szezon

A fűtési szezon indítására vonatkozó új szabályozás értelmében a távhőszolgáltató cégeknél minden év **szeptember 15-én rendelkezésre állási időszak kezdődik**, amely azt jelenti, hogy a szolgáltatóknak erre az időpontra készen kell állnia fűtés elindítására, a felhasználói közösségnek pedig a szolgáltatás fogadására, például a karbantartásokat, radiátor cseréket be kell fejezni, és a fűtési hálózatokat fel kell tölteni. **Amennyiben a külső hőmérséklet alakulása azt indokoltá teszi vagy a lakóközösség jelzi igényét, a szolgáltató beindítja az épületekben a távfűtést.**

Ez évben a felhasználók több épületben kérték a fűtési hálózatok üritését. A fűtés indításakor gyakori probléma visszatöltés után megrekedt levegő eltávolítása a hálózathoz, ezért folyamatosan végezzük a **rendszerek légtelenítését.** Ennek elősegítésére célszerű a fűtés beindulását követően a radiátor szelepeket nyitott állapotban tartani, hogy minél hamarabb távozhasson a levegő a rendszerből.





## Beruházásokkal az energiahatékonyságért

A távhőszolgáltatás minőségének javítása és az energia megtakarítás növelése érdekében folytatódott a Promtávhő Kft. korábbi években megkezdett **beruházási programja**, amelynek keretében a társaság **két, összesen 700 lakást ellátó hőközpontot újított fel és újabb szakaszon szigetelte a távhővezetékét.**

Munkatársaink **Dorogon a Baross lakótelep hőközpont**, valamint **Esztergomban** a mintegy 450 lakásban fűtést biztosító **A3-as hőközpont** berendezéseit modernizálták lemezes hőcserélők beépítésével. A mintegy **4,5 millió forintos beruházás** révén javul a távhőszolgáltatás minősége és jelentős mennyiségű primer energia takarítható meg.

Szintén az energiatakarékosság jegyében zajlik az a kiemelt beruházás is, amelynek keretében a **távfűtési vezetékek** hiányos, illetve nem kellő hatékonyságú szigetelését tártják fel és cserélik le a Promtávhő Kft. szakemberei. A csaknem **17 millió forint összegű felújításnak** köszönhetően nemcsak a hőveszteség, hanem az energiaelőállítás során kibocsátott káros anyagok mennyisége is csökkenhet.

A fentiekén kívül, jelentős feladatot jelentett a távfűtéses lakások hőfogadóiban lévő **hőmennyiségmérők időszakos hitelesítése**. Kollégáink a kihelyezett eszközök mintegy kétharmadát, összesen több mint 120 darab mérőt hitelesítettek a szolgáltató költségén. Ezekkel az eszközökkel biztosítható a felhasználás szerinti pontos számlázás, amely a fogyasztókat takarékosra és hatékony energiafelhasználásra ösztönzi, melynek eredményeképpen energiamegtakarítás is elérhető.



## Vízleeresztés a radiátorokból - Fontos tudni!

A szekunder fűtési hálózat (azaz a fogyasztói rendszer) a korróziós hatás csökkentése érdekében a fűtési idényen kívül is végig feltöltve, víz alatt marad. Tehát a **fűtőtestek** – bármilyen okból történő – **leszedéséhez a vizet az épület hálózatából** részlegesen, vagy adott esetben teljesen **le kell engedni, majd a legrovidebb időn belül erőműi lágyított vízzel vissza kell tölteni**. A rendszer védelme érdekében ezt a munkát, fogyasztói megrendelésre **kizárólag társaságunk végezheti**.

Fogyasztóink többsége tudja és ismeri ennek fontosságát, mégis előfordulnak olyan esetek, amikor hozzájárulásunk nélkül történik egy-egy ürités. Közös érdekünk, hogy az ilyen „**illegális**” **üritések megszűnjenek**, mert egy szakszerűtlen, hidegvízzel történő feltöltés, egy zárva hagyott szelep egyrészt elősegíti a hálózat (radiátor) korrózióját, másrészt a fűtési idény kezdetén a leggondosabb előkészület ellenére, másokat is érintő légtelenítési, ezáltal fűtési problémát fog okozni.

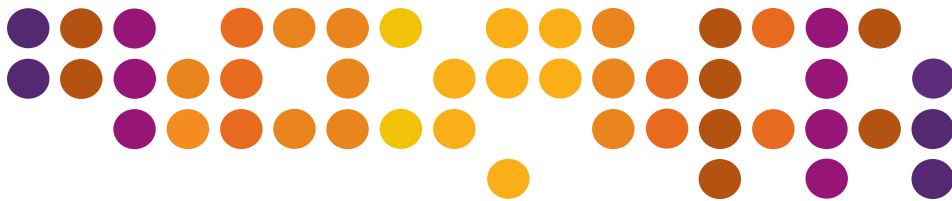


## A hőközponti fűtésszabályozásról

A **fűtés mértékét a külső hőmérséklet függvényében szabályozzuk**, ami azt jelenti, hogy az épület felhasználói hőközpontjából az aktuális időjárástól függően szabályozott, változó hőmérsékletű vizet keringetünk a fűtési hálózatban. Ezért hideg időben melegebbek a radiátorok, míg enyhe idő esetén csak langyosak, akár ki is hűlhetnek. Termosztatikus radiátorszелеpek esetén szakaszos fűtés valósul meg.

A hőközpontból történő szabályozás csak elsődleges szabályozási eszköz, ezzel az egyéni hőérzethez igazodó igényeket maradéktalanul kielégíteni nem lehetséges. Az épület tulajdonában, kezelésében és karbantartásában lévő fűtési hálózat állapotától függően **a lakások belső hőmérséklete között az átlagos értékhez képest eltérések adódhatnak**. Az akár jelentős hőmérséklet különbségek esetenként akkor is kialakul-

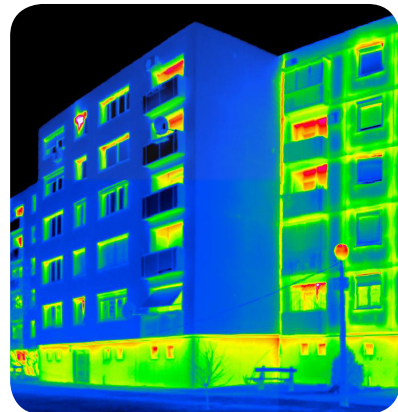




hatnak, ha egyes lakásokban előzetes egyeztetés nélkül szabálytalan átalakításokat, radiátor cseréket végeznek a fűtési hálózaton, amelyek megváltoztatják a teljes rendszer hidraulikai egyensúlyát.

**Amennyiben az épület fűtési hálózatának állapota nem megfelelő vagy előregedett,** 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.

Örömmel tapasztaljuk, hogy egyre nagyobb mértékben valósulnak meg **energiamegtakarítással járó felújítások, fejlesztések Dorog és Esztergom városokban** egyaránt. A már felújított épületek (pl.: Dorog, Baross ltp. 17-18-19.; Esztergom, Martsa u. 3.) eredményei jelentősek: azokban az épületekben, ahol az utólagos hőszigetelés, az egyéni hőérzethez igazodó helyiségenkénti hőmérséklet szabályozás már megvalósult, a korszerűsítéssel **mintegy 50%-os fűtési energiamegtakarítást értek el** a felhasználói közösségek.



## Amit a költségosztásról tudni érdemes

A távhőszolgáltatás **hőközponti mérés szerinti elszámolással** működik. Ez azt jelenti, hogy a társasházaknak a **hőközpontok átadási pontján beépített hiteles hőmennyiségmérőn mért fogyasztást** kell megfizetni.

**A szolgáltatás számlázása történhet együttesen,** ekkor a szolgáltató az ellátó hőközpontokhoz tartozó épület(ek) egészére egy számlát állít ki, ez esetben a lakók egymás tartozásaiért felelőssé válnak, valamint **történhet épületrészenként, illetve lakásonként is.** A számlázás módjáról szerződéskötéskor döntenek az épületek lakóközösségei.

Amennyiben a lakóközösség döntése alapján a lakásonkénti díjfizetést választotta és költségosztó arányosítókat szereltek fel a radiátorokra, úgy a lakóközösség egy költségosztást végző céggel köt szerződést a költségosztók évenkénti kiértékelésére, az egyes lakásokra jutó hőmennyiségek meghatározására.

**A radiátorokra szerelt költségosztó** valójában nem hőmennyiséget mér, hanem **fogyasztási egységet számol,** és ezek kiértékelése során azt mutatja meg, hogy az épület összes hőfogyasztásából az egyes radiátorok hőleadása milyen arányban, azaz mennyi százalékban részesedik. A kiértékelést, vagyis a fűtési célú hőmennyiség épületrészenkénti (lakásonkénti) felosztását a felhasználói közösség képviselője küldi meg a távhőszolgáltató számára, és a távhőszolgáltató a közölt arányok alapján készíti el az éves elszámolást. A felosztási arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetési kifogások rendezése ezért a felhasználói közösség feladata.

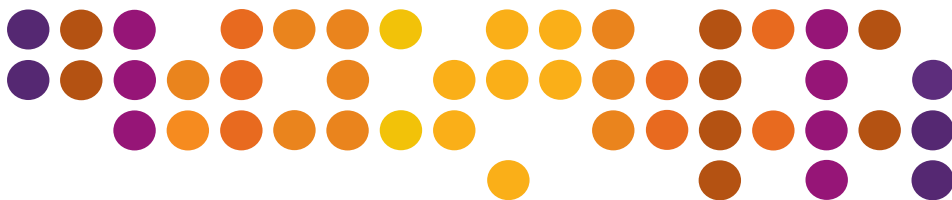


## Teendők tulajdonos változás esetén

A hőszolgáltatás díját lakásonként számlázzuk, **az egyes lakások díjfizetési hátralékaiért a fogyasztói közösséget nem terheli egyetemes felelősség.**

Tulajdonosváltás esetén mind az új, mind a régi tulajdonosnak személyesen kell megjelennie az ügyfélszolgálatunkon, a változástól számított 15 napon belül. Felhívjuk a tulajdonosok figyelmét, hogy amennyiben a **bérlők** személyében történik változás, a régi díjfizetők által felhalmozott tartozásokért a **tulajdonosok felelnek.**





## Fizetési felszólítót vagy fizetési meghagyást kapott?

A fizetési határidő elmulasztása esetén automatikusan fizetési felszólítót állítunk ki, amelyben felhívjuk figyelmüket az elmaradt befizetés pótlására.

Javasoljuk, hogy ilyen esetben **keressék fel ügyfélszolgálatunkat**, ahol **számlaegyeztetést** kérhetnek, egy összegben rendezhetik tartozásukat, vagy indokolt esetben, a fizetési készség bizonyítása mellett **részletfizetési megállapodást** köthetnek. **Számlaegyenlegüket** folyamatosan nyomon követhetik a [www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu) weboldalon is.

Rendkívül rossz szociális helyzetben lévők esetén kivételes esetekben el lehet térni a fenti feltételektől, és ezt – alapos vizsgálat után – szükség esetén alkalmazzuk is.

Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, az együttműködés hiánya miatt **az eljárás jogi útra terelődik**. Ez pedig a legrosszabb végső eszköz, mert az eljárásban a tőkekövetelésen és kamatain túlmenően a jogi eljárás díját, illetékét, valamint a végrehajtás költségeit és a jogi képviselő munkadíját is meg kell fizetni, amelyek a tartozás mértékétől függően akár több tízezer forinttal is növelhetik a befizetendő összeget.

**Amennyiben ügyfelünk a felszólítást követően fizetési kötelezettségének nem tesz eleget**, elektronikus úton fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezzük a Magyar Országos Közjegyzői Kamaránál. **A fizetési meghagyásos eljárásnak két lehetséges kimenetele van:**

- az ügyfél egyetért a követelés összegével és 15 nap elteltével a fizetési meghagyás jogerőssé és végrehajthatóvá válik,
- az ügyfél ellentmond, ebben az esetben a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul.

A jogerős fizetési meghagyás birtokában végrehajtási eljárást kezdeményezünk, amelynek során bírósági végrehajtó közreműködésével történik a követelés behajtása.

Fizetési meghagyás esetén **javasoljuk, hogy vegye fel a kapcsolatot a helyi ügyfélszolgálati munkatársainkkal vagy a Számlázási és Behajtási Osztállyal** annak érdekében, hogy a tartozás mindkét – eljárásban érintett – fél részére megnyugtató módon rendeződjön. A kapcsolat felvételének elmulasztását sajnos az ügyfél részéről érdektelenség tanúsításának tekintjük, ami rövid úton a végrehajtási eljárás megindítását vonja maga után.

## Változások a telefonos ügyfélkezelésben

A nyári hónapokban valamennyi ügyfélszolgálati irodánkban bevezettük a telefonos hangrögzítést, a panaszok hatékonyabb kivizsgálása érdekében és az ügyfél elégedettsége növelése céljából.

A távhőszolgáltatással 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](mailto:promtavho@dalkia.hu)

**A Dalkia Energia csoport  
ügyfélszolgálatának  
központi e-mail címe:**  
[ugyfelszolgalat@dalkia.hu](mailto:ugyfelszolgalat@dalkia.hu)

**Számlázási és  
behajtási osztály:**

Dalkia Energia Zrt.  
7630 Pécs,  
Edison u. 1.

**Weboldalunk:**  
[www.tavho.dalkia.hu](http://www.tavho.dalkia.hu)

**Műszaki  
hibabejelentő:**  
(80) 201 198