



Távfűtési hírlevél

2013. június

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk Önt a helyi távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

Követeléskezelési intézkedések

Tájékoztatjuk, hogy a nagyarányú kintlévőségek csökkentése, valamint a fizetési kötelezettségüket rendszeresen teljesítő ügyfelek szolgáltatásának továbbra is zavartalan ellátása és hosszú távú fenntarthatóságának érdekében társaságunk szigorú követeléskezelési intézkedéseket vezet be a hátralékot felhalmozó ügyfeleivel szemben.

A távhőszolgáltatási díj (fűtés és meleg víz) határidőben történő megfizetésének elmulasztása a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv.49.§ (2) bekezdés e) pontja szerint szerződésszegésnek minősül, ezért **2013. június 3-tól** azon ügyfeleinknél, akik a távhőszolgáltatóval szembeni díjtartozásukat többszöri felszólítás után sem rendezték, **társaságunk a melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését kezdeményezi.**

A tartozók otthonában lévő használati melegvíz-mérőket a **Mixton Team Holding Zrt.** munkatársai – a hátralék megfizetéséig – társaságunk megbízásából leszerelhetik, és a lakást a melegvíz-szolgáltatásból kizárhatják.

A felfüggesztés elkerülésének lehetőségei

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

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

Információk melegvíz-szolgáltatás felfüggesztésének megszüntetése esetén

A használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését követően a szolgáltatás visszaállítása kizárólag a **hátralék teljes mértékű kiegyenlítése, valamint a kikapcsolás és visszakapcsolás költségének megfizetését követően történhet meg.** A hátralék rendezését követően kollégáink a hitelesített használati melegvíz-mérőt legfeljebb 2 munkanapon belül visszaszerelik.

A használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését érintő díjtételek:

TEVÉKENYSÉG	1 db mérő esetén	2 db mérő esetén
Kikapcsolás	12 757 Ft + ÁFA	21 314 Ft + ÁFA
Visszakapcsolás	13 450 Ft + ÁFA	21 564 Ft + ÁFA

Ezúton is kérjük nehéz helyzetbe került és hátralékot felhalmozott ügyfeleinket, mielőbb keressék fel ügyfélszolgálati munkatársainkat, akik segítségével megoldást találhatnak a problémák kezelésére.

Tisztelettel:
Promtávhő Kft.

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

A Dalkia Energia csoport
ügyfélszolgálatának
központi e-mail címe:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu



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

Telefonos ügyfélszolgálat:
munkanapokon 6h-14 h
csütörtökön 6h-17h

Személyes ügyfélfogadás:
kedden 8h-14h
csütörtökön 8h-17h