

Távfűtési hírlevél

2014. augusztus

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a helyi távhőszolgáltatás aktualitásairól.

A szolgáltatás minőségét javító beruházásaink

A távhőszolgáltatás minőségének javítása és igény szerinti szabályozhatósága érdekében a Promtávhő Kft. folytatja az előző években megkezdett hőközpont rekonstrukciós programját.

Az Esztergom, Aradi tér és Martsa út - Rudinai út hőközpontjaiban a szolgáltató berendezéseinek cseréje valósul meg a nyári karbantartási időszakban.

Szintén az energiatakarékosság jegyében zajlik a Promtávhő Kft.

évek óta tartó kiemelt beruházása, amelynek keretében az elöregedett, el-látási problémákat okozó vezetéseket cseréljük le a szekunder távfűtési vezetéseken. Ebben az esztendőben a Schweidel úti lakótelepen cseréljük a szekunder távhővezetékét. A több mint 25 millió forintos beruházás révén javul a távhőszolgáltatás minősége, és jelentős mennyiségű primer energia takarítható meg.



Új fogyasztó a távhő rendszeren

Az elmúlt év őszén a távhő rendszerre **csatlakozott az esztergomi Vaszary Kolos Kórház.** A 30 millió forintos beruházással kiépített csatlakozó vezeték és új hőközpont biztosítja az intézmény épületeinek fűtését és hálózati melegvíz ellátását.

A rezsicsökkentésről

A rezsiköltségek csökkentését célzó kormányzati intézkedéseknek megfelelően társaságunk 2013. 01. 01 óta két alkalommal, eddig összesen 20%-kal csökkentette a távhőszolgáltatás díjait, és ez év őszétől további 3,3%-os mérséklődés várható.

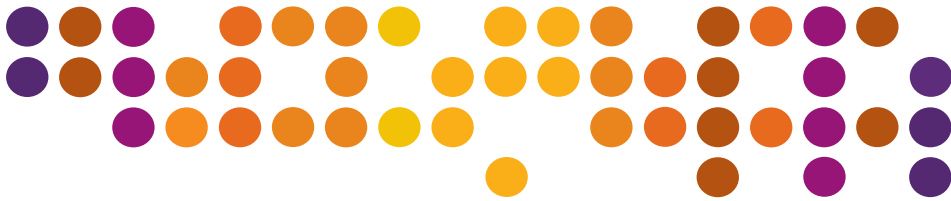
A díjcsökkentés hatásaként elért megtakarítás összegét számláinkon is fel-tüntetjük.

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

A lakóépületekben mérés szerinti elszámolással történik a távhőszolgáltatás. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek az épület átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni. **A felhasználói közösségek részére épületrészenkénti számlázás történik, ezért a hőfogyasztásban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani, azaz el kell számolni. A felosztás módjáról a tulajdonosok maguk is dönthetnek, de megállapodás hiányában az elszámolást a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályok alapján kell elvégezni.**

Az elszámolásra – a már megszokott gyakorlat szerint – idén is **július-augusztus hónapban kerül sor.** Az elszámolási időszak végén leolvassuk a hőmennyiségmérőket, a költségosztót üzemeltető cég a felhasználói közösség tagjai között felosztja a tényleges fogyasztást. Az évközben részfizetésként számlázott hőmennyiséget összehasonlítja az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást vagy többletfizetési kötelezettséget. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Tehát a havi számla az elszámolás tételeit is tartalmazza. Mivel az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.



A számlakiegyenlítésről és a követeléskezelésről

A kibocsátott díjszámlák ellenértékét a számlán feltüntetett fizetési határidőre (ez általában a hónap utolsó napja) kell megfizetni.

A kiegyenlítés történhet a jól ismert csoportos átutalási megbízással, postai csekk befizetésével vagy készpénzzel az ügyfélszolgálati irodánkban. Díjhátralékot felhalmozó ügyfeleinket fizetési felszólító útján kérjük adósságuk rendezésére. Javasoljuk, hogy ilyen esetben keressék fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést kérhetnek, és a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthetnek. **Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, akkor az együttműködés hiánya miatt az eljárást jogi útra tereljük.** Ez a végső eszköz, amely kellemetlen az adósnak, mert az eljárásban a követelésen túlmenően a bírósági illetéket, a jogtanácsosi költséget és a végrehajtó díját is meg kell fizetni. Ezért kérjük nehéz helyzetbe került ügyfeleinket az együttműködésre, mert a hivatalos jogi eljárás igen költséges, és ennél sokkal jobb megoldás a megállapodás.

Felhívjuk figyelmüket, hogy a számlák határidőre történő befizetésének elmulasztása esetén:

- a jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű kamatot számítunk fel a fizetési határidőt követő naptól a befizetést megelőző napig,
- a felszólító levelek költségeit az ügyfélre terheljük,
- a követelések jogi úton történő érvényesítése esetén a végrehajtás költségei is jelentősen megemelik a tartozások összegét.

Az ügyfélszolgálatról

Fogyasztóink távhőszolgáltatóval kapcsolatos ügyeiket ügyfélszolgálati irodánkban **személyesen, telefonon** és – regisztrációt követően – **a honlapunkon keresztül is intézhetik.** Az ügyintézés megkönnyítése és felgyorsítása érdekében, az internetet használók számára működtetjük a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalt. **A látogató közvetlenül beléphet saját városának távhőszolgáltatói oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik on-line ügyintézésre is,** például a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére, számlaegyenlege megtekintésére, szerződéses adatok ellenőrzésére vagy közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak. **Látogassa meg weboldalunkat, intézze ügyeit kényelmesebben on-line!**

Nyári teendők a fűtési rendszereken

A nyári meleg napok, a vakáció idején kevesen gondolnak a következő téli időszak nehézségeire, pedig a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. A felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani. Fontos, hogy a fogyasztói rendszerek és berendezések állapota is nagy biztonsággal fogadóképz legyen. Gondolunk itt a társasház saját csővezeték hálózatára, a radiátorokra, szelepekre, csapokra, légtelenítőkire stb. Ezek karbantartása a tulajdonosok, tehát a lakók, a lakóközösség feladata. A Promtávhő Kft. készséggel áll szaktanácsadással rendelkezésre a felújítási munkák megkezdése előtt.

Ez törvényi kötelességünk is, mivel **a fűtés-korszerűsítési munkák előfeltétele a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulása.** Ez azért fontos, mert ha a korszerűsítések során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a hidraulikai egyensúly felborulása miatt az épületben vagy lépcsőházban az összes lakás fűtését károsíthatják.

Sokan a nyári festéssel, tapétázással összekötve lecserélik régi radiátorukat is. Ezzel kapcsolatban fontos tudni, hogy az épületek fűtési rendszere együtt működő egységes rendszer. Ezért is rendelkezik jogszabály arról, hogy csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet felhasználói berendezést átalakítani, leszerelni vagy újat létesíteni.

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben ne feledkezzenek meg arról, hogy **a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban teljesen nyitott állásba fordítsák.** Ezzel a mozdulattal növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor letapadhatnak.

Tisztelettel:
Promtávhő Kft.

Éjjel nappal hívható, ingyenes
műszaki hibabejelentő:

06 80 201 198

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

Ügyfélszolgálati iroda címe:
2510 Dorog, Esztergomi u. 17.

Telefonszám: (33) 440 681

Faxszám: (1) 555 13 00

E-mail cím:
promtavho@dalkia.hu

Ügyfélszolgálati idő:

kedd: 08:00–14:00
csütörtök: 08:00–17:00