



Távfűtési tájékoztató hírlevél

2012. április

Tisztelt Fogyasztók!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt az Érdhő Kft. távhőszolgáltatási híreiről.

Változások az ügyfélkezelési folyamatban

A hatékonyabb és rugalmasabb ügyfélkezelés érdekében az Érdhő Kft. anyavállalata, 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 2012 februárjában létrejött az országos hatáskörrel rendelkező, **pécsi székhelyű Számlázási és behajtási osztály**. Ezzel egyidejűleg az új számlaképpel 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 április hónaptól 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.

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.

Reméljük, a változásoknak köszönhető pozitív eredményeket hamarosan Ön is tapasztalni fogja!

Tisztelettel:
Érdhő Kft.



**Számlázási és
behajtási osztály:**
7630 Pécs,
Edison u. 1.

**Ügyfélszolgálati
iroda:**
2030 Érd, Emília u. 6.
Telefon:
(23) 523 023
E-mail:
erdho@dalkia.hu
Ügyfélszolgálati idő:
hétfő 8h - 18-ig
szerda 8h - 16h-ig

Központi e-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

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