

# Távfűtési hírlevél

2012. július

## Új weboldal és várakozásmentes ügyintézés a nap 24 órájában otthonról

Az ügyintézés megkönnyítése és gyorsabbá tétele érdekében, a távhőszolgáltatást igénybe vevő fogyasztóink számára létrehoztuk a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalt, amely 2012. május 15-én indult és máris számos ügyfelünk számára tette gyorsabbá, kényelmesebbé az ügyintézését! Az oldalon összegyűjtöttük a szolgáltatással kapcsolatos általános információkat, ezen felül a Dalkia Energia cégcsoporthoz tartozó távhőhálózatok külön aloldalt kaptak. Ön közvetlenül beléphet a saját távhőszolgáltatójának oldalára, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik azonnali on-line ügyintézésre is, például **elektronikus melegvíz mérőóra állás bejelentésére, számlaegyenlege megtekintésére, szerződéses adatok ellenőrzésére, vagy közvetlen üzenetküldésre** kollégáinknak.

Látogassa meg weboldalunkat, intézze ügyeit kényelmesebben on-line!

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



## Nyereményjátékok eredményei

### 1. Regisztrációs játék

A weboldal indulásának időpontjától kezdődően egy hónapon keresztül hetente kisorsoltunk egy újonnan regisztrált fogyasztót a Dalkia Energia csoport ügyfelei közül, aki megnyerte tárgyhavi távhőszámlájának összegét.

#### **Gratulálunk nyerteseinknek:**

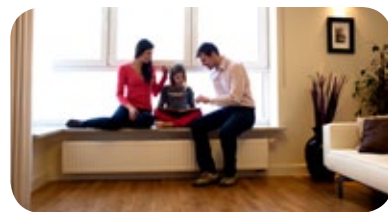
Baliné Vancsik Klára - Érdhő Kft., Érd  
Poropszki Géza - Distherm Kft., Nyergesújfalu  
Sárdi Józsefné - Dalkia Energia Zrt., Dombóvár  
Simon Bernadett - Érdhő Kft., Érd

### 2. „Nem kérek csekket” nyereményjáték

2012. május 15. és június 30. között csoportos beszédési megbízásra vagy banki átutalással történő fizetési módra áttért ügyfeleink közül négy szerencsés nyertes visszanyerhette az aktuális havi számlájának alapdíját.

#### **Gratulálunk nyerteseinknek:**

Kollár Gabriella - Dalkia Energia Zrt., Cegléd  
Krámer Mihály - Dalkia Energia Zrt., Budapest, Szilas Park  
Nagy Katalin - Promtávhő Kft., Esztergom  
Vicze Beatrix - Promtávhő Kft., Esztergom

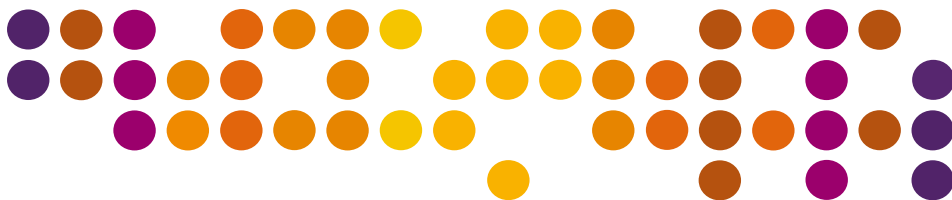


## Érdeemes nyáron felújítani!

Sok bosszúságot takaríthat meg magának az, aki a fűtési idény végén elvégzi a szükséges felújítási munkákat, valamint nem mellékes az sem, hogy a következő szezont így már **alacsonyabb energiaigénnyel** kezdheti.

A felújítások mértéke az apróbb elemek cseréjétől a szigeteléseken, nyílászárócseréken át egészen a komplett rendszer felújításáig terjedhet. Amennyiben felújítana, vagy csak olyan munkákat végezne el lakásában, amely érinti a fűtési rendszert is (pl. radiátor leszerelése), tanácsokért keresse fel ügyfélszolgálati irodánk munkatársait vagy érdeklődjön központi e-mail címünkön!





## Számlázással kapcsolatos információk

Ahogy arról már júniusi hírlevelünkben is tájékoztatást adtunk, társaságunk pénzügyi és számlázási folyamatait egységesen a pécsi székhelyű Számlázási és Behajtási osztály végzi.

### 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

### Fontos információk a számlák befizetéséről

A számlák fizetési határideje minden esetben **az adott hónap utolsó napja**.

- Azon felhasználóinknak, akik fizetési kötelezettségüknek a hónap végéig nem tudnak eleget tenni és késedelembe esnek, társaságunk **fizetési felszólítót** küld, továbbá a fizetési határidőtől számított napokra a számla befizetéséig **késedelmi kamatot** számít fel.
- Nem fizetés esetén a **felszólítók díját** is jogában áll a szolgáltatónak a tartozó ügyfélre terhelni.
- A hátralékkal rendelkező ügyfeleket megbízott szakembereink is felkereshetik a tartozás rendezése érdekében.
- Adósságrendezési kezdeményezésünkre nem reagáló ügyfelek estében az eljárás az együttműködés hiánya miatt jogi útra terelődik. Ez a legrosszabb végső eszköz, mert az eljárásban a követelésen túlmenően a **jogi eljárás díja** is az ügyfelet terheli.

**Nehéz pénzügyi helyzet esetén kérjük, mielőbb keresse fel ügyfélszolgálati irodánkat, ahol kollégáink segítségével tájékozódhat a részletfizetési lehetőségekről és közösen található meg a tartozás mielőbbi, mindkét fél számára megnyugtató módon történő rendezésére.**

## Megváltozott az ügyfélszolgálati faxszámunk

Ügyfélszolgálati folyamataink optimalizálása és a jobb ügyfélszolgálatra való törekvésünk eredménye, hogy június 20-tól valamennyi ügyfélszolgálati irodánk egységesen elérhető ugyanazon a faxszámon.

**Számlázási és behajtási osztály:**

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

**Központi e-mail:**  
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

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

**Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:**  
2030 Érd, Emília u. 6  
Tel: 23/523 023



**Új faxszámunk:**  
06 (1) 555 13 00

A távhőszolgáltatással kapcsolatos egyéb kérdések esetén készséggel állunk rendelkezésükre helyi ügyfélszolgálatunkon vagy központi e-mail címünkön!