

Távfűtési hírlevél

2013. július

Új ügyfélfogadási rend a nyári időszakban

Felhívjuk kedves ügyfeleink figyelmét, hogy technikai okok miatt a nyári időszakban, július és augusztus hónapokban az ügyfélfogadás rendje átmenetileg a következők szerint módosul:

Személyes ügyfélfogadás kizárólag szerdánként 9 és 16 óra között lesz elérhető.

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2030 Érd, Emília u. 6
Tel: 23/523 023

Változások az óraállítás közlésének időpontjában!

Felhívjuk figyelmüket, hogy **óraállítás közlést 2013. július elsejétől telefonon csak minden hónap 2. és 3. munkanapján** fogadunk el.

Amennyiben tehetik, kérjük az óraállításokat **írásban** küldjék el számunkra, vagy az ügyfélszolgálatunkon elhelyezett postaládába szíveskedjenek beadni **a hónap 3. munkanapjáig**.

Ezen kívül, a melegvíz mérő állását rögzíteni tudják minden hónapban a **www.dalkia.tavho.hu honlapon**, egyéni regisztrációt követően.

Weboldalunk:

www.tavho.dalkia.hu

Központi e-mail:

ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Csökkent januártól a távhőszolgáltatás díja a lakossági fogyasztók számára

A rezsiköltségek csökkentését célzó kormányzati intézkedéseknek megfelelően **társaságunk 2013. január elsejétől 10%-kal csökkentette a távhőszolgáltatás díjait**. A díjcsökkentés hatására elért megtakarítás összegét 2013. június elsejétől számláinkon is feltüntetjük havi és összesített formában egyaránt.

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.



Kampányunk nyertesei

„Nyerjen vissza 25 000 Ft-ot számlájából” elnevezésű kampányunk június 15-én lezárult. Ezúton köszönjük minden jelentkező ügyfelünk kampányban való részvételét és a számlák időben történő kiegyenlítésére fordított fokozott figyelmét.

Szerencsés nyerteseink, akiknek ezúton is gratulálunk:

1. Tóth Andrásné

6. Elekes Ferencné

2. Vitéz Klára

7. Kovács Istvánné

3. Kurusa József

8. Tóth Bernadett

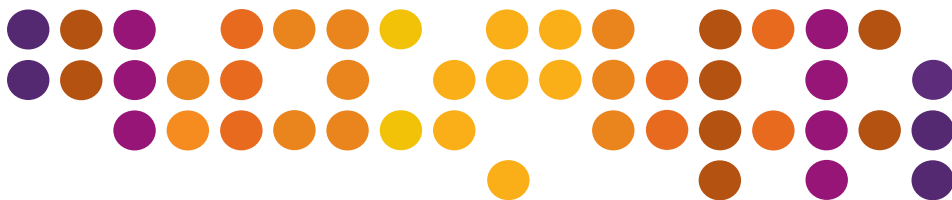
4. Murguly Sándorné

9. Kondor Julianna

5. Verba Jenőné

10. Sas Istvánné

Tájékoztatjuk nyerteseinket, hogy 25 000 Ft összegű nyereményük július havi számlájukban kerül jóváírásra.



Tudnivalók a melegvíz elszámolásról

A **melegvíz-mérők leolvasása a szolgáltató által évente egy alkalommal**, a fűtési szezonon kívüli időszakban történik. A felhasználók eldönthetik, hogy a szolgáltató általi óraleolvasások közötti időszakban **óraállást diktálnak** vagy **előleg alapján** szeretnék a számláikat fizetni.

A szolgáltató által leolvasott fogyasztás képezi az elszámolás alapját. A leolvasások közötti időszakban a számlák kiállítása a megelőző időszak fogyasztásának átlaga alapján vagy a felhasználó által bejelentett várható mennyiség/előleg szerint történik.

A szolgáltató általi leolvasásokat követően felhasználóinknak **lehetőségük van a fogyasztás előlegének megváltoztatására**. Előlegekkel kapcsolatos kérélmeket az **erdho@dalkia.hu** e-mail címen fogadunk.

Amennyiben felhasználóink a bejelentett előleg ellenére mégis diktálnak óraállást, az elszámolás az adott hónapban a diktált értékre kerül kiállításra egészen addig, ameddig diktálás történik. Abban a hónapban, amikor nem történik óraállás bejelentés, a rendszer automatikusan előleget számláz.



Nyári teendők a távhőszolgáltatásban

Sokan a nyári felújításokkal összekötve lecserélik radiátorukat is. Az épületek fűtési rendszere együttműködő egységes rendszer, ezért a szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését tönkre tehetik. A jogszabály rendelkezik arról, hogy **csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet felhasználói berendezést átalakítani, leszerelni, vagy újat létesíteni**.

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban fordítsák teljesen nyitott állásba. Ezzel növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor letapadhatnak.

Ügyfélszolgálatunk a lakók kezdeményezéseit tanácsadással segíti, de ennek során nem ajánlunk szerelőket vagy szolgáltatókat, és munkatársaink sem ajánlkoznak különböző munkák elvégzésére, továbbá ilyen indokokkal a lakóktól készpénzt nem vesznek át. Társaságunk bármilyen jogcímen történő befizetést kizárólag az ügyfélszolgálati irodán fogad bizonylat ellenében.



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

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

Tisztelettel:
Érdhő Kft.