

Távfűtési hírlevél

2013. október

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk a helyi távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

A rezsicsökkentésről

A távhőszolgáltatás díjainak a tervek szerinti **11,1%-os mérséklése** a rendelet kihirdetését követően, várhatóan **novembertől érzékelhető.**

A 2013. január elsejétől megkezdett rezsicsökkentési politika folytatásaként a kormány a díjak újabb csökkentéséről határozott. Amint ügyfeleink azt a számlákban is tapasztalhatták, a **távhő árak januártól 10%-kal csökkentek** mind a hődíj, mind az alapdíj tekintetében. A számlákon minden esetben feltüntetjük az adott havi megtakarítást, valamint az év eleje óta összesített megtakarítást is.

A kormányzat elkötelezett a **rezi további csökkentése** mellett, több fórumon elhangzott, hogy 2013 őszén további távhőár csökkenés várható – erről azonban **csak a jogalkotási folyamat befejezése után tudunk pontos információt adni.**



Hiába a rezsicsökkentés, továbbra is tartozása van?

Díjhátralékot felhalmozó ügyfeleinket kérjük, **mielőbb keressék fel ügyfélszolgálati irodánkat a megfelelő adósságrendezési konstrukció kialakításához.**

Az ügyfelek ki nem egyenlített számlái, tartozásai minden szolgáltató számára költséget jelentenek. Az ily módon generált veszteség az egyébként rendszeresen fizető ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatás minőségét is veszélyeztetheti.

A nem fizető ügyfeleinket **fizetési felszólító** útján kérjük adósságuk rendezésére. Javasoljuk,

hogy ilyen esetben keressék fel ügyfélszolgálatunkat, ahol **számlaegyeztetést kérhetnek**, és a fizetési készség tanúsítása mellett **részletfizetési megállapodást köthetnek.**

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.

A fenti hivatalos költségek igen jelentősek lehetnek, ezek elkerülése érdekében kérjük, vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal.



Támogatások igényléséről

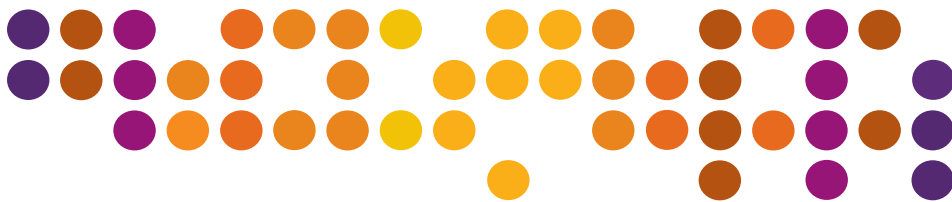
A rezsiköltségek csökkentése ellenére sajnos vannak olyan családok, akik számára még az alacsonyabb közüzemi díjak megfizetése is megoldhatatlan nehézséget jelent. Számukra a **lakásfenntartási támogatás és a családsegítő szolgálat** igénybevétele jelenthet további segítséget.

A lakásfenntartási támogatást az önkormányzathoz benyújtott kérelemmel lehet igényelni, és a kérelem benyújtása hónapjának első napjától egy éves időtartamra folyósítják, havi rendszeres átutalással. Kérjük, hogy **érdeklődjön az önkormányzatnál a településén igénybe vehető lehetőségekről.**

Számlázási és behajtási osztály:

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

Központi e-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu



Mi a teendő, ha változik a számlafizető személye?

Díjfizető változás esetén a számlázás módosítását a bejelentést követő hónaptól lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

Gyakori kérdés ügyfélszolgálatunkon, hogy mi módon lehet megváltoztatni a távfűtési számlák díjfizetőjének személyét. Ezen változást a régi és az új díjfizető **írásban** köteles a távhőszolgáltatónak a bekövetkezett változástól számított **15 napon belül** bejelenteni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az új díjfizető személyének azonosításához szükséges adatokat,
- a felhasználási hely, illetőleg az épületrész pontos megjelölését,
- a változás időpontját,
- a tulajdonváltozás igazolására alkalmas okiratot.

A változás bejelentéshez szükséges formanyomtatványokat ügyfélszolgálatainkon és a www.tavho.dalkia.hu weboldalunkon is megtalálják.

A távhőhálózat fejlesztéseiről

A szolgáltató és a felhasználó egyaránt köteles a tulajdonában, kezelésében lévő berendezések karbantartásáról és szükség szerinti felújításáról gondoskodni. Számunkra a meleg nyári napok a fűtési idényre történő felkészülés időszakát jelentik, így az elmúlt évekhez hasonlóan idén is sor került a **hőtermelő berendezések, illetve a hőközpontok karbantartására.**

Kiemelt beruházként a tavalyi évben egy **új, korszerű, számítógép vezérlésű kazánt telepítettünk** Érden, amely az idei fűtési szezonban hatékonyabb és biztonságosabb ellátást tesz lehetővé.

A távhőhálózat másik jelentős fejlesztése egy **újronnan beépített felügyeleti rendszer,** amely 43 hőközpont felügyeletében segíti majd munkánkat, lehetővé téve szükség esetén a mielőbbi beavatkozást.

Mindezen felül több hőközpontban **berendezések – hőcserélők, szivattyúk – cseréjével** is felkészültünk a fűtési szezonra, a lehető legjobb hőellátás biztosítására.

Vízóraállás bejelentés lehetőségei

Ha közvetlenül társaságunknak jelenti le óraállását, **kérjük, azt a hónap harmadik vagy negyedik munkanapján szíveskedjen megtenni.**

Egyes társasházak esetén bevett szokás, hogy a közös képviselő leolvassa és összegyűjti a lakók vízóraállásait, majd továbbítja azokat a szolgáltatónak. Ilyen esetekben célszerű, ha az egész társasház a közös képviselő útján juttatja el az óraállásokat számunkra.

Azokon a helyeken, ahol nincs lehetőség az óraállást a közös képviselőnek leadni, társaságunk több lehetőséget kínál a felhasználóknak:

- regisztrációt követően a www.tavho.dalkia.hu honlapon,
- telefonon és e-mailen ügyfélszolgálati elérhetőségeinken,
- személyesen az ügyfélszolgálaton.

Kérjük, amennyiben egyénileg közli óraállását, **az adatokat minden hónapban a fenti határidőig szíveskedjen megadni** a havi fogyasztás követhető és rendszeres elszámolása érdekében.

Tisztelettel:
Érdhő Kft.



Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

Éjjel nappal hívható,
ingyenes műszaki
hibabejelentő:
(80) 201 198

Ügyfélszolgálati iroda:
2030 Érd, Emília u. 6
Tel: 23/523 023