

Távfűtési hírlevél

2014. november

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket az érdi távhőszolgáltatás híreiről.

Rezsicsökkentés

A rezsiköltségek csökkentését célzó kormányzati intézkedéseknek megfelelően társaságunk 2013.01.01. óta két alkalommal, eddig összesen 20%-kal csökkentette a távhőszolgáltatás díjait, 2014. október 1-jétől a rezsicsökkentés harmadik ütemében a lakossági távhő árak ismét csökkennek, 3,3%-kal.

A díjcsökkentés hatásaként elért megtakarítás összegét számláinkon is feltüntetjük.

Szolgáltatásaink árainak alakulása:

Szolgáltatási elemek	Nettó ár 2012. dec. 31-ig*	Nettó ár 2013. okt. 30-ig*	Nettó ár 2014. szept. 30-ig*	Nettó ár 2014. okt. 1-től*
hődíj (Ft/GJ)	3603,00	3242,70	2882,76	2787,62
HMV hődíj (Ft/GJ)	808,59	727,73	646,95	625,60
fűtési alapidj (Ft/lm ³ /év)	364,32	327,84	291,48	281,76
HMV alapidj (Ft/lm ³ /év)	96,12	86,52	76,92	74,28

*A feltüntetett szolgáltatási díjak az 5%-os Áfa-t nem tartalmazzák.

Karbantartások és fejlesztések 2014-ben

Az Érdhő Kft. folyamatosan fejleszti hálózatát és berendezéseit, hogy a szolgáltatás minőségét növelje, és stabilitását biztosítsa. Ennek érdekében 2012-ben üzembe helyeztünk egy új, a legmodernebb technológiákkal működő **Bosch típusú kazánt**, 2014-ben pedig egy új kéményt építettünk. A beruházás eredményeként a kazán hatásfoka tovább javult, és egyúttal sikerült a környezet zajterhelését is jelentős mértékben csökkenteni.

Az idei évben befejeződött az önkormányzat épületében lévő **hőközpont felújítása**, amely a Polgármesteri Hivatal és a Polgárok Háza épületét látja el. A teljes körű rekonstrukció keretében a régi csöves hőcserélők helyett új típusú lemezes berendezéseket építettünk be, és megtörtént a szabályozó szelepek és csővezeték cseréje is.

A Szepes Gyula Művelődési Központ hőközpontját is felújítottuk. A rekonstrukció a berendezések cseréjére és a szabályozórendszer kialakítására terjedt ki. A lakossági fogyasztókat kiszolgáló hőközpontok folyamatos karbantartását és fejlesztését is fontosnak tartjuk, ezért az idei évben megkezdődött a hőközponti fűtési hőcserélők cseréje. A meglévő berendezések helyett új, modern, lemezes hőcserélőket szerelünk be, amelyek kiválasztása az egyes hőközpontok felmérése alapján, egyedileg történt.

A fentiekben túl a nyári karbantartások során két hőközpontban tágulási tartályt cseréltünk, több helyen helyreállítottuk a vezetékek szigetelését, és kicseréltük a korrodálódott csővezetéseket. A fűtési szezonra történő felkészülés keretében elvégeztük a hőközpontokban található lemezes használati melegvíz hőcserélők vegyszeres tisztítását, amely hatásfok növekedést eredményez, továbbá növeli a fogyasztók komfort érzetét.

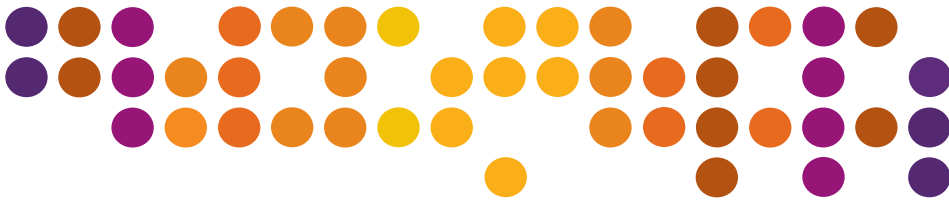


Fűtési idény indulása

A fűtési szezon indítására vonatkozó szabályozás értelmében a távhőszolgáltató cégeknél **minden év szeptember 15-én kezdődik a rendelkezésre állási időszak**. A szolgáltatónak erre az időpontra készen kell állnia fűtés elindítására, a felhasználói közösségnek pedig a szolgáltatás fogadására: a karbantartásokat, radiátor cseréket be kell fejeznie, és a fűtési hálózatokat fel kell tölteni. **Amennyiben a lakóközösség jelzi igényét, a szolgáltató beindítja az épületekben a távfűtést.**

A fűtés mértékét a külső hőmérséklet függvényében szabályozzuk. Hideg időben melegebbek a radiátorok, míg enyhe idő esetén csak langyosak, akár ki is hűlhetnek. A felhasználói közösség közvetett módon beavatkozhat a fűtési menetrendbe és energiát takaríthat meg azzal, hogy valóban csak a feltétlenül szükséges hőmérsékletet igényli. **Az egy fokkal magasabb hőmérséklet a hőfogyasztást akár 5-6%-kal is megnövelheti.**

A hőközpontból történő szabályozás csak az elsődleges szabályozás eszköze, ezzel az egyéni hőérzethez igazodó igényeket maradéktalanul kielégíteni nem lehetséges. Az elhanyagolt fűtési hálózaton az elvárt hőmérséklet az épület egészében csak intenzívebb fűtéssel biztosítható, ez viszont egyes épületrészeknél túlfűtést és összességében magasabb energia felhasználást, ezáltal magasabb fűtés számlát eredményez, ezért fontos, hogy a lakóközösség a fűtési rendszer felhasználói oldalát folyamatosan karbantartsa, felújítsa.



Hátralékok rendezése

A nem fizető ügyfél tartozása minden szolgáltató számára további költséget jelent. A nem fizető ügyfeleink által generált veszteség a számlákat időben fizető ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatás minőségét is veszélyeztetheti.

A számlák határidőre történő befizetésének elmulasztása esetén:

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

A fenti költségek elkerülése érdekében kérjük, mielőbb vegye fel a kapcsolatot ügyfélszolgálatunkkal, hogy a követelés összege mindkét fél számára minél hamarabb megnyugtató módon rendeződjön.

Kérjük, nyújtsa be részletfizetési kérelmét a helyi ügyfélszolgálaton, hogy fizetőképessége figyelembevételével, testreszabott részletekben rendezhesse hátralékát. A részletfizetési kedvezményt szolgáltató addig biztosítja díjfizetői számára, amíg a tárgyhavi számlák is határidőre kiegyenlítésre kerülnek a havi részlet mellett.

Mi a teendő, ha változik a felhasználó/díjfizető személye (pl.: költözés, adásvétel, elhalálozás stb. okán)?

A felhasználó/díjfizető személyében bekövetkezett változást – jogszabályi előírás alapján – a régi és az új felhasználó/díjfizető írásban köteles a távhőszolgáltatónak a bekövetkezett változástól számított 15 napon belül bejelenteni.

A bejelentésnek tartalmaznia kell:

- az új felhasználó vagy a 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 ügyfélszolgálatunkon és www.tavho.dalkia.hu weboldalunkon is megtalálják.

Díjfizető változás esetén a számlázás módosítását a bejelentésben megjelölt időponttól, – ha a bejelentés az előírt határidőn túl történik – legkorábban a bejelentés beérkezése időpontjából lehet igényelni a távhőszolgáltatótól.

Üdvözlettel:
Érdhő Kft.



Személyes és telefonos ügyfélszolgálat

2014. november 1-i dátumtól ügyfélszolgálatunk nyitvatartási rendje az alábbiak szerint változik:

hétfő: 8:00 – 20:00
és szerda: 8:00 – 16:00

Számlázási és behajtási osztály:

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

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei:

2030 Érd, Emília u. 6.
Telefonszám: (23) 523 023
Faxszám: (1) 555 1300
E-mail: erdho@dalkia.hu

Éjjel nappal hívható, ingyenes műszaki hibabejelentő:

06 80 201 198

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

