

Távfűtési hírlevél

2013. július

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.



Tudnivalók a melegvíz elszámolásról és az óraállás közlés menetéről

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 kérelmeket a **distherm@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 előlegezt számláz.

A melegvíz-mérő óraállás bejelentés lehetőségei:

- a **www.dalkia.tavho.hu honlapon**, regisztrációt követően minden hónapban, vagy
- **négyhavonta (04.31., 08.31., 12.31.)** a közös képviselőknek kiküldött óraleolvasó lapon.



Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

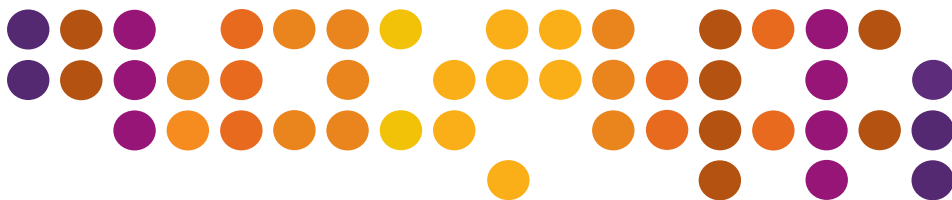
Kampányunk nyertesei

„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. Schulhoff Mária | 5. Zrupkó János |
| 2. Botlik Lajos | 6. Pálincás Ernő |
| 3. Móricz Ferenc | 7. Gurin Imre |
| 4. Tar Istvánné | 8. Bakos György |

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



A hőfogyasztás éves elszámolásáról költségsztós elszámolás esetén

Társaságunk a lakóépületekben **hőközponti mérés szerint** végez távhőszolgáltatást, amely azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített elszámoló mérőn mért fogyasztást kell megfizetni. **Az elszámolásra idén is a nyári időszakban kerül sor.** Ehhez összehasonlítjuk az év folyamán a hőközponti mérőkön mért és kiszámlázott hőmennyiséget és az elszámolás időszakában leolvasott költségsztók adatait. Így kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget.

Fontos tudni, hogy a **felújított épületek elszámoló mérői a korszerűsítést követően is a hőközponti átadási ponton lévő hitelesített hőmennyiségmérők.** Az egyéni fogyasztásmérők szerepe kizárólag a költségmegosztás. Ezek a mérők azt mutatják meg, hogy az összes fogyasztásból az egyes egységek milyen arányban részesültek.

Amennyiben az elszámolással kapcsolatban kérdésük merül fel, forduljanak bizalommal ügyfélszolgálati munkatársainkhoz.



Szigorodó követeléskezelési intézkedések

Tájékoztatjuk, hogy a nagyarányú kintlévőségek csökkentése, valamint a rendszeresen fizető ügyfelek zavartalan ellátása érdekében társaságunk szigorú követeléskezelési intézkedéseket vezetett be a hátralékot felhalmozó ügyfeleivel szemben.

A **távhőszolgáltatási díj** (fűtés és melegvíz) **határidőben történő megfizetésének elmulasztása** a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv.49.§ (2) bekezdés e) pontja szerint **szereződésszegésnek minősül.** Azon ügyfeleinknél, akik díjtartozásukat többszöri felszólítás után sem rendezték, társaságunk a **melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését kezdeményezheti.** A tartozók otthonában lévő melegvíz-mérőket a Mixton Team Holding Zrt. munkatársai – a hátralék megfizetéséig – társaságunk megbízásából leszerelhetik, és a lakást a melegvíz-szolgáltatásból kizárhatják. Erről az intézkedések megkezdése előtt érintett felhasználóinkat értesítjük. **Részletes információkat a felfüggesztés alóli mentesülésről a www.tavho.dalkia.hu oldalon olvashat.**

Társaságunk célja a folyamatos szolgáltatás biztosítása és a hátralékból adódó problémák megnyugtató módon történő kezelése, ezért **eltekinthetünk a kizárástól** azon tartozó ügyfeleink esetében, **ahol legkésőbb a felfüggesztés megkezdését megelőző munkanapon:**

- a teljes hátralék **egyoösszegű befizetése, es ennek igazolása szolgáltató fele megtörténik, vagy**
- a hátralék **legalább 50 %-os egyösszegű befizetését és igazolását követően, felhasználóink rendelkeznek mindkét fél által aláírt részletfizetési megállapodással, és a hátralék fizetése a megállapodásban foglaltak szerint történik.**

A szolgáltatás felfüggesztését követően annak visszaállítása kizárólag a hátralék teljes mértékű kiegyenlítése, valamint a kikapcsolás és visszakapcsolás költségének megfizetését követően történhet meg.

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.

Ügyfélszolgálati iroda:
Nyergesújfalu,
Bartók B. u. 2.
(Tömegszervezeti
székház)

Ügyfélszolgálat idő:
szerdánként 13h - 17h-ig

**Számlázási és
behajtási osztály:**

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

Központi e-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

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