

Távfűtési hírlevél

2014. augusztus

Tisztelt Ügyfeleink!

Hírlevelünkben szeretnénk tájékoztatni Önt a helyi távhőszolgáltatás aktualitásairól.

A rezsicsökkentésről

A rezsiköltségek csökkentését célzó kormányzati intézkedéseknek megfelelően társaságunk 2013. 01. 01 óta két alkalommal, eddig összesen 20%-kal csökkentette a távhőszolgáltatás díjait, és ez év őszétől további 3,3%-os mérséklődés várható.

A díjcsökkentés hatásaként elért megtakarítás összegét számláinkon is feltüntetjük.

Ugyancsak a lakossági terheket csökkenteni immár 2010 óta a távhőszolgáltatás kedvezményes, 5%-os Áfa kulcsa is. Ez 22%-os adókedvezményt jelent más energiaellátási módokkal szemben.



A hőfogyasztás éves elszámolásáról költségosztós épületeknél

A lakóépületekben hőközponti mérés szerinti elszámolással történik a távhőszolgáltatás. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségeknek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni.

Az elszámolás várhatóan – a már megszokott gyakorlat szerint – idén is augusztusban történik meg. Ehhez összehasonlítjuk az év közben a hőközponti hiteles mérőkön mért és részfizetésként kiszámlázott hőmennyiséget, valamint az elszámolás időszakában leolvasott költségosztók adatait. Így kialakul az elszámolás

egyenlege, amely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét. Lehetőség van a megtakarítás visszafizetésére, ezt írásban kell kérni, megjelölve a visszafizetés módját (pontos bankszámlaszám vagy postai cím). Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget pótszámlázzuk. Tehát az augusztus havi számla az elszámolás tételeit is tartalmazza a tárgy havi költségek mellett. **Az elszámolással kapcsolatosan felmerülő kérdéseikkel bizalommal forduljanak ügyfélszolgálati munkatársainkhoz.**



Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat elsősorban **a számlázás, a díjfizetés, a hátralékkezelés, a fogyasztóváltás problémakörével foglalkozik**, ezt a feladatot továbbra is a számlázást és könyvelést végző **Promtávhő Kft. dolgozói látják el.**

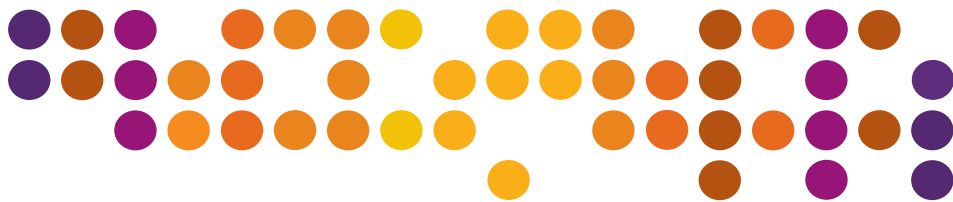
A távhőszolgáltatási díjak határidőre történő megfizetése a fogyasztók érdeke is, mert a rendszer működtetése csak így tartható fenn. A nehéz helyzetbe került, hátralékos ügyfeleinket arra kérjük, hogy a fizetési felszólításra reagálva **keressék fel ügyfélszolgálatunkat, ahol a követelés rendezésére megállapodást köthetnek.** Ennek elmulasztása esetén kénytelenek vagyunk bírósági végrehajtást kezdeményezni. Ez a végső eszköz, amely kedvezőtlen az adósnak, mert a követelésen túlmenően a behajtási jutalékot, illetve az eljárás illetéket, a jogtanácsosi költséget és a végrehajtási díjat is meg kell fizetni. **Ennél sokkal jobb megoldás a megállapodás.**

**Ügyfélszolgálati idő:
szerda: 13:00 – 17:00**

**Nyergesújfalú, Bartók B. u. 2.
(Tömegszervezeti székház)**

Telefon: (33) 355 544

E-mail: distherm@dalkia.hu



Természetesen lehetőség van arra is, hogy fogyasztóink a közölt ügyfélfogadási helyszín helyett halaszthatatlan ügyben az ügyfélszolgálatot ellátó dolgozókat a Dorogi Erőműben lévő irodájukban hívják fel vagy keressék fel előre egyeztetett időpontban. A dorogi iroda körzeten belül, vonalas telefonon **munkanapokon 8-12 óra között ingyenesen hívható telefonszáma: 06 80 991-140**

Az ügyintézés megkönnyítése és felgyorsítása érdekében, az internetet használók számára működtetjük a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalt. **A látogató közvetlenül beléphet a saját városának távhőszolgáltatói oldalára**, ahol egy rövid regisztráció után lehetőség nyílik on-line ügyintézésre is, például a melegvíz-mérőóra állásának bejelentésére, számlaegyenlege megtekintésére, szerződéses adatok ellenőrzésére vagy közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak. **Látogassa meg weboldalunkat, intézze ügyeit kényelmesebben on-line!**



Nyári teendők a fűtési rendszereken

A nyári meleg napok, a vakáció idején kevesen gondolnak a következő téli időszak nehézségeire, pedig a zavartalan fűtés feltétele, hogy az épületek felhasználói tulajdonban levő gépészeti rendszere is karbantartott, üzemkész állapotban legyen a fűtési időszak kezdetére. A felhasználó és a szolgáltató egyaránt a tulajdonában lévő berendezésekről köteles gondoskodni, és azokat műszakilag megfelelő állapotban tartani.

Sokan a nyári festéssel, tapétázással összekötve lecserélik régi radiátorukat is. Ezzel kapcsolatban fontos tudni, hogy az épületek fűtési rendszere együtt működő egységes rendszer. Ha az átalakítások során az alapvető szakmai szabályokat nem tartják be, a hidraulikai egyensúly felborul, és az épületben helyenként elégtelen fűtések alakulhatnak ki. **A fűtési rendszeren végzett szakszerűtlen beavatkozások az épületben lévő összes lakás fűtését károsíthatják.** Ezért is rendelkezik jogszabály arról, hogy csak a távhőszolgáltató hozzájárulásával lehet felhasználói berendezést átalakítani, leszerelni vagy újat létesíteni.

Ügyfélszolgálatunk a lakók kezdeményezéseit tanácsadással segíti, de ennek során nem ajánlunk szerelőket, vagy szolgáltató társaságokat, és munkatársaink nem végeznek el munkákat, továbbá ilyen vagy hasonló indokokkal a lakóktól sem előleget, sem készpénzt nem vesznek át. Társaságunk bármilyen jogcímen történő befizetést kizárólag az ügyfélszolgálati irodán fogad bizonylat ellenében.

A már korszerűsített fűtési rendszerű épületekben ne feledkezzenek meg arról, hogy **a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban teljesen nyitott állásba fordítsák.** Ezzel a mozdulattal növelhető a szelep élettartama, ugyanis amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor letapadhatnak.



Fontos tudni

A szekunder fűtési hálózat (fogyasztói rendszer) a korróziós hatás csökkentése érdekében az eddigiekhez hasonlóan **a fűtési idényen kívül is végig feltöltve, víz alatt marad.** Tehát a fűtőtestek bármilyen okból történő leszereléséhez a lágyított vizet az épület hálózatából részlegesen vagy adott esetben teljesen le kell engedni, majd a korrózió kialakulásának csökkentése érdekében a legrövidebb időn belül erőművi lágyított vízzel vissza kell tölteni. **A fogyasztói rendszer védelme érdekében ezt a munkát kizárólag társaságunk végezheti megrendelésre.** Egy szakszerűtlen, hidegvízzel történő feltöltés, egy zárva hagyott szelep egyrészt elősegíti a hálózat, a radiátor korrózióját, másrészt a fűtési idény kezdetén, a leggyakrabban előkészület ellenére is, másokat is érintő légtelenítési (fűtési) problémát fog okozni.

Tisztelettel:
Distherm Kft.

Műszaki hibák jelentése

Továbbra is éjjel-nappal
ingyenesen hívható a Dalkia
hibabejelentő központjának
zöldszáma:

06 80 201 198

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu