



# Távfűtési tájékoztató hírlevél

2012. április

## Tisztelt Fogyasztónk!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önt a Szilas Park távhőszolgáltatási híreiről.

### Változások az ügyfélkezelési folyamatban

A hatékonyabb és rugalmasabb ügyfélszolgálat érdekében **Dalkia Energia cégcsoport** arról döntött, hogy **egységesíti az üzemeltetési köréhez tartozó 10 távhőszolgáltató társaság ügyfélszolgálati folyamatait.**

Ez a pénzügyi folyamatokat is érintette, melynek következtében 2012 februárjában létrejött az országos hatáskörrel rendelkező, **pécsi székhelyű Számlázási és behajtási osztály.** Ezzel egyidejűleg az új számlaképpel törekszünk a számla tartalmának áttekinthetőbbé tételére is.

### A Számlázási és behajtási osztály feladatai

A tíz távhőt ellátó Számlázási és behajtási osztály a számlák kiállítását, a kintlévőségek nyomon követését, a tartozások csökkentésére vonatkozó részletfizetések megállapítását, és a behajtási feladatokat végzi.

**Az új osztály kollégái április hónaptól írásban és telefonon is fel fogják keresni hátralékkal rendelkező ügyfeleinket** annak érdekében, hogy a fennálló kintlévőség rendezése mielőbb, és mindkét fél számára megnyugtató módon megvalósulhasson.

### Ügyfélszolgálati irodák feladatai a számlázásban

A **számla tartalmával kapcsolatos kérdések** esetén kérjük, továbbra is forduljon bizalommal a **helyi Ügyfélszolgálati iroda munkatársaihoz**, akik készséggel adnak felvilágosítást az egyéni tételekkel kapcsolatban.

### A kintlévőségekről

Ezúton is kérjük fogyasztóinkat, hogy **fizetési nehézségek esetén mielőbb keressék fel ügyfélszolgálatunkat**, ahol számlaegyeztetést kérhetnek, és a fizetési készség bizonyítása mellett **részletfizetési megállapodást köthetnek.** Amennyiben adósságrendeziési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, az együttműködés hiánya miatt az eljárás jogi útra terelődik. Ez a legrosszabb végső eszköz, mert a jogi eljárás során felmerült összes járulékos költséget is meg kell fizetni a tőketartozáson és a késedelmi kamaton túl.

Reméljük, a változásoknak köszönhető pozitív eredményeket hamarosan Ön is tapasztalni fogja!

Tisztelettel:

Dalkia Energia Zrt.



#### Számlázási és behajtási osztály:

7630 Pécs,  
Edison u. 1.

#### Ügyfélszolgálati iroda:

2890 Tata, Kocsi u. 2.

Tel.: (34) 487 688

E-mail: szilas@dalkia.hu

vagy

1152 Budapest,  
Szentmihályi út 131.

Minden hó 2. hétfő:

15 - 17 óra között

Minden hó 4. szerda:

16 - 18 óra között

#### Központi e-mail:

ugyfelszolgalat@dalkia.hu

#### Műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198