

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.

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

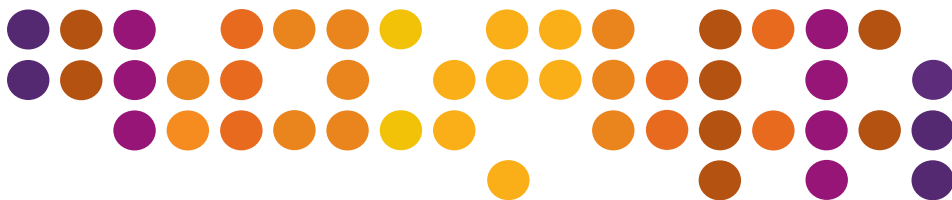
A rezsiköltségek csökkentése ellenére sajnos vannak olyan családok, akik számára még az alacsonyabb közüzemi díjak megfizetése is megoldhatatlan nehézséget jelent. Számukra a **lakásfenntartási támogatás és a családsegítő szolgálat** igénybevétele jelenthet további segítséget.

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 ügyfélszolgálatunkon 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.**

Ebben az évben **fontos beruházást** hajtottunk végre a Szilas Park távhőrendszerén: egy korszerű, intelligens, **számítógép vezérlésű nyomástartó rendszert** építettünk be a kazánházba, amely a fűtési időszakban felmerülő légtelenítési problémákat akadályozza meg.

A helyi távhőszolgáltatás fontos eleme a **megújuló energia** felhasználása. A hatékonyabb működés érdekében, az elmúlt évek tapasztalatait felhasználva átalakítottuk a néhány éve telepített **napkollektorok** gépészeti rendszerét és szabályozását. Emellett tovább fejlesztettük a rendszert, és immár **hőszivattyú** is segíti a helyi hőtermelést.

Ezen felül **karbantartottunk és beszabályoztunk 17 hőfogadó állomást**, valamint kitisztítottuk és karbantartottuk a távvezetéki aknákat.



**Személyes
ügyfélfogadás:**
minden hétfőn: 15h-18h
1152 Budapest,
Szentmihályi út 131.

**Telefonos
ügyfélszolgálat:**
kedd – péntek: 7h-15h
Tel.: (34) 487 688

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

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

A távhőszolgáltatással kapcsolatos további kérdések esetén készséggel állunk rendelkezésükre ügyfélszolgálati elérhetőségeinken és weboldalunkon!

Tisztelettel:
Dalkia Energia Zrt.