

Távfűtési hírlevél

2014. augusztus

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket távhőszolgáltatásunk híreiről.

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

Az A, B, C és D 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.

A szolgáltatás számlázása a fogyasztó lakásában felszerelt hőmennyiségmérőn leolvasott érték Gigajoule-ra történő átszámítása szerint történik, amelyet a közös képviselő táblázatban ad meg részünkre.

A régi épületben hőközponti mérés szerinti elszámolással történik a távhőszolgáltatás. Ez azt jelenti, hogy a felhasználói közösségnek a hőközpont átadási pontján beépített mérőn megmért fogyasztást kell megfizetni légköbméter arányos elosztással.

Az elszámolás a fentiek alapján csak a régi épület lakóit érinti. Ennek során minden évben a tárgyév végén leolvasott hőmennyiségmérő óraállás és április végén leolvasott hőmennyiségmérő óraállás szerint kétszer számolunk el. Így a fogyasztók az elszámolást a január és május havi számlákban látják.

Az elszámoló mérők minden esetben a hőközpont átadási pontján lévő hitelesített hőmennyiségmérők.

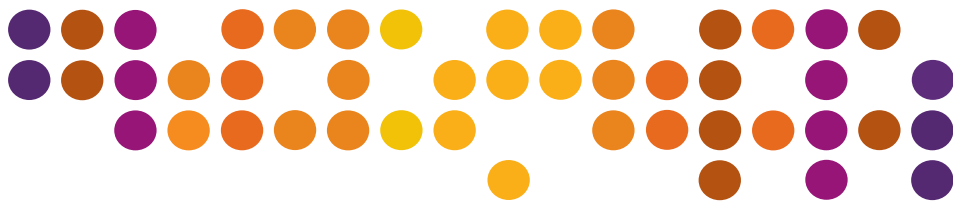


A számlakiegyenlítésről és a követeléskezelésről

A kibocsátott díjszámlák ellenértékét a számlán feltüntetett fizetési határidőre (ez általában a hónap utolsó napja) kell megfizetni. A kiegyenlítés történhet a jól ismert csoportos átutalási megbízással, postai csekk befizetésével vagy egyszeri utalással is.

Díjhátralékot felhalmozó ügyfeleinket fizetési felszólító útján kérjük adósságuk rendezésére. Javasoljuk, hogy ilyen esetben keressék fel ügyfélszolgálatunkat, ahol számlaegyeztetést kérhetnek, és a fizetési készség bizonyítása mellett részletfizetési megállapodást köthetnek. **Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, akkor az együttműködés hiánya miatt az eljárást jogi útra tereljük.**





Ez a végső eszköz, amely kedvezőtlen az adósnak, mert az eljárásban a követelésen túlmenően a bírósági illetéket, a jogtanácsosi költséget és a végrehajtó díját is meg kell fizetni. Ezért kérjük nehéz helyzetbe került ügyfeleinket az együttműködésre, mert a hivatalos jogi eljárás igen költséges dolog, és ennél sokkal jobb megoldás a megállapodás.

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 megnövekednek a tartozások összegét.

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 lévő 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 fűtés alakulhat 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.

Társaságunk 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. 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.

Az ügyfélszolgálatról

Fogyasztóink távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket **telefonon, postai úton, regisztrációt követően a honlapunkon keresztül,** illetve a fogadónapokon **személyesen** is intézhetik.

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!**

Üdvözlettel:

Dalkia Energia Zrt.



Ügyfélfogadási időpontok 2014-ben:

- július 28.
- augusztus 11. és 18.
- szeptember 8. és 22.
- október 6. és 20.
- november 10. és 24.
- december 8. és 22.

Kérjük, szíveskedjenek figyelembe venni, hogy a változtatás jogát fenntartjuk!

Az ügyfélfogadás helye továbbra is a **1156 Budapest, Szentmihályi út 131. szám alatti kazánház épülete,** ideje 15:00 – 17:00 óra között.

Telefonszám: (34) 487 677

E-mail:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Éjjel nappal hívható ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu