



Távfűtési hírlevél

2013. június

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk Önt a tatai távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

Új távhőszolgáltató – Tata Energia Kft.

Tata városában **2013. június 1-jétől** a távhőellátást új társaság, a **Tata Energia Kft.** biztosítja. A szolgáltató 100%-os tulajdonosa a **Dalkia Energia cégcsoport**, amely országshozza 11 távhőrendszer üzemeltetését végzi. Reméljük, szolgáltatásainkkal Ön is elégedett lesz!

Változások az ügyintézésben

A távhőszolgáltató Ügyfélszolgálati irodája továbbra is változatlan címen, de módosított ügyfélfogadási időpontokban és elérhetőségekkel várja a Fogyasztókat.

A személyes vagy telefonos ügyintézésen kívül, a jövőben **egyéb módokon is lehetősége lesz a távhőszolgáltatással kapcsolatos kérdéseit rendezni:**

- **Műszaki meghibásodás** esetén, kérjük hívja a díjmentes hibabejelentőnket, ahol kollégáink a hét minden napján 0-24 óráig a rendelkezésére állnak: **(80) 201 198**
- **Adminisztrációs kérdésekkel** (névátírás, lakcím változás, számlázás) elektronikus úton is fordulhat helyi kollégáinkhoz a **tataenergia@dalkia.hu** címen.
- Az ügyintézés megkönnyítése és gyorsabbá tétele érdekében fogyasztóink számára létrehoztuk a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalt, ahol minden ügyfelünknek lehetősége van online ügyintézésre, számlaegyenlegének megtekintésére és melegvíz órák mérőállásainak bejelentésére is. A Tata Energia Kft. fogyasztói számára **várhatóan 2013. július közepétől** lesz elérhető ez a szolgáltatásunk, az indulás pontos dátumáról előzetesen tájékoztatást küldünk.

Ügyfélszolgálatunk címe:
2890 Tata, Új út 15.

Ügyfélfogadási idő:
hétfő: 8h – 12h
kedd: 12h – 16h
szerda: 8h – 18h
csütörtök: zárva
péntek: 8h – 12h

Telefon: (34) 880 507
Fax: (1) 555 1300

E-mail:
tataenergia@dalkia.hu

Számlázással kapcsolatos információk

Társaságunk, a **Tata Energia Kft. 2013. június 14-i dátummal állítja ki első számláját** a júniusi alapdíjról, illetve azon felhasználási helyek esetén, ahol melegvíz szolgáltatás is van, ott az alapdíjról és a melegvíz szolgáltatás előlegéről.

Továbbá tájékoztatjuk ügyfeleinket, hogy számítaniuk kell még a korábbi szolgáltató, a **Tatai Távhő Kft.** részéről kiállított májusi melegvíz fogyasztásra vonatkozó számlára, valamint a fűtési költségosztás elszámolására.

A havi számlákat ezután minden hónap 10-én állítjuk ki, azok befizetési határideje minden esetben az adott hónap utolsó napja.

Fogyasztóink a számlázás rendjével kapcsolatban nem tapasztalnak majd változást a jövőben, azaz a **fűtési időszakban** – október 15. és április 15. között – **hődij előleget** számlázunk, amelyet a hőközpontokban mért tényleges fogyasztással nyáron egyeztetjük, és **július hónapban küldjük ki az elszámoló számlákat.** A **melegvíz (HMV) mérőórák tervezett leolvasása** továbbra is **június és december** hónapokra esik majd, egyéb hónapokban melegvíz (HMV) előleget számolunk.

Társaságunk pénzügyi és számlázási folyamataival egységesen a pécsi székhelyű, 11 távhőt ellátó **Számlázási és Behajtási osztály** foglalkozik. Az osztály a számlák kiállítását, a kintlévőségek nyomon követését, a tartozások csökkentésére vonatkozó részletfizetések megállapítását, és a behajtási feladatokat végzi.

Azon felhasználóinknak, akik fizetési kötelezettségüknek a hónap végéig nem tudnak eleget tenni és késedelembe esnek, társaságunk **fizetési felszólítót** küld, továbbá a fizetési határidőtől számított napokra a számla befizetéséig késedelmi kamatot számít fel. Nem fizetés esetén a felszólítók díját is jogában áll a szolgáltatónak a tartozó ügyfélre terhelni.

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

Tisztelettel: Tata Energia Kft.

Számlázási és
behajtási osztály:

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

Ügyfélszolgálat
központi e-mail címe
panasz esetén:
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Műszaki
hibabejelentő:
(80) 201 198

