

Távfűtési hírlevél

2013. október

Tisztelt Ügyfelünk!

Ezúton tájékoztatjuk Önt a tatai távhőszolgáltatás aktuális híreiről.

Információk tatai távfűtés indításáról

Cégünk, a Tata Energia Kft. 2013. június 1-jén vette át Tata városának távhőszolgáltatási tevékenységét. A tevékenység átvételének feltétele volt, hogy a **korábbi szolgáltató és az Önkormányzat az elavult és a fűtés elindítására részben alkalmatlanná vált rendszer korszerűsítését a fűtési idény kezdetére elvégezze.**

Az elmúlt időszakban több fórumon értesülhettek a korszerűsítés megvalósításának érdekében zajló közbeszerzési eljárás nehézségeiről, amely mind az új szolgáltató, mind a lakók számára erős kockázatot jelentett a közelgő hidegre tekintettel. Jó hír volt számunkra is, hogy **a kivitelezési munkálatok szeptember 23-án megkezdődtek.** Az Önkormányzat és a kivitelező cég egyhangúan ígéretet tettek a munkálatok időben történő befejezésére.

A **Tata Energia Kft.** elkötelezett ügyfelei elégedettsége iránt, és mindent megtesz a távfűtés zavartalan biztosítása érdekében, így a **hőszolgáltatást a kivitelezési munkálatok befejezését követően azonnal megkezdjük.**



A rezsicsökkentésről

A távhőszolgáltatás díjainak a tervek szerinti **11,1%-os mérséklése** a rendelet kihirdetését követően, várhatóan november 1-től érzékelhető.

A 2013. január elsejétől megkezdett rezsicsökkentési politika folytatásaként a kormány a díjak újabb csökkentéséről határozott. Amint ügyfeleink azt a számlákban is tapasztalhatják, a **távhő árak januártól 10%-kal csökkennek** 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.**

E-ügyfélszolgálat

A **www.tavho.dalkia.hu** weboldalunkon már tatai ügyfeleink is regisztrálhatnak. Kérjük, látogassanak el honlapunkra!

A Tata Energia Kft. anyavállalata, a Dalkia Energia Zrt. **szolgáltatásának minőségét** nem csak műszaki megoldásainak területén, de **az ügyfeleivel való hatékony együttműködés területén is igyekszik folyamatosan fejleszteni.**

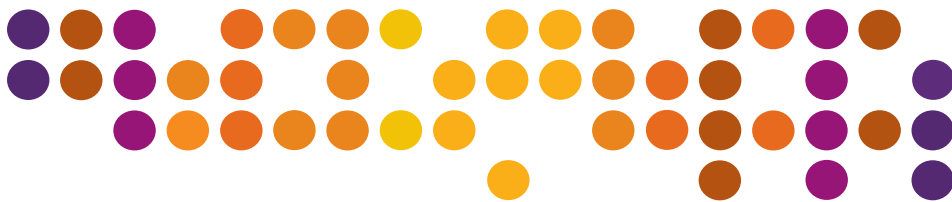
Az egységes és korszerű ügyfélkezelés egyik eszköze a **www.tavho.dalkia.hu** honlap, ahol fogyasztóink **elektronikus úton is intézhetik távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket.**

A honlapunkon – sok hasznos információ mellett – egy egyszerű regisztrációt követően ügyfeleink **megtekinthetik számla egyenlegüket és leadhatják a vízóra-állásokat is.** Amennyiben kérdésük merül fel, a honlapon keresztül is felvehetik kollégáinkkal a kapcsolatot.

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 ügyfélszolgálatainkon és a www.tavho.dalkia.hu weboldalunkon is megtalálják.

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.**

Vízóraállás bejelentés lehetőségei

Ha közvetlenül társaságunknak jelenti le óraállását, kérjük, azt **a hónap harmadik vagy negyedik munkanapján** szíveskedjen megtenni.

Egyes társasházak esetén bevett szokás, hogy a közös képviselő leolvassa és összegyűjti a lakók vízóraállásait, majd továbbítja azokat a szolgáltatónak. Ilyen esetekben célszerű, ha az egész társasház a közös képviselő útján juttatja el az óraállásokat számunkra.

Azokon a helyeken, ahol nincs lehetőség az óraállást a közös képviselőnek leadni, társaságunk több lehetőséget kínál a felhasználóknak:

- regisztrációt követően a www.tavho.dalkia.hu honlapon,
- telefonon és e-mailen ügyfélszolgálati elérhetőségeinken,
- személyesen az ügyfélszolgálaton.

Kérjük, amennyiben egyénileg közli óraállását, **az adatokat minden hónapban a fenti határidőig szíveskedjen megadni** a havi fogyasztás követhető és rendszeres elszámolása érdekében.

További kérdések vagy észrevételek esetén kérjük, forduljon bizalommal ügyfélszolgálati munkatársainkhoz!

Tisztelettel:
Tata Energia Kft.



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