

# Távfűtési hírlevél

2012. november

## Nyerjen vissza 25 000 forintot számlájából!

A Dalkia Energia cégcsoport és leányvállalatai az idei fűtési idényben kiemelt figyelmet szentelnek a határidőre fizető ügyfeleiknek!

Az új fűtési idény beköszöntével **azon felhasználóink számára szeretnénk kedvezményt nyújtani, akik számláikat 2012. november 15. és 2013. június 15. között minden hónapban határidőre befizetik.** A kampány végén a résztvevők közül cégcsoport szinten\* **100 felhasználót sorsolunk ki**, a kisorsoltak számláján pedig egyszeri alkalommal **25 000 Ft összegű távhődíjat írunk jóvá.**

A kampányban az eddig késedelemmel fizető ügyfeleink is részt vehetnek, amennyiben vállalják, hogy a 2012. november 15. és 2013. június 15. közötti időszakban kiállított és kézbesített számlákat határidőre kiegyenlítik, valamint korábbi tartozásaikat a kampány végéig rendezik.

A kampányban való részvételi szándékukat kérjük, jelezzék az ügyfélszolgálati irodáinkban telefonon, e-mailben vagy személyesen. További részleteket az ügyfélszolgálati irodáinkban található Részvételi szabályzatban olvashatnak.

\*Sorsolás cégcsoport szinten: a Dalkia Energia cégcsoport és leányvállalatai, azaz a Cellenergo Kft., Distherm Kft., Érdhő Kft. és Promtávhő Kft. távfűtési és központi hőellátó rendszereinek fogyasztói között történik a sorsolás

## Nem változik a távhődíj

A Kormány a szociális biztonság erősítése érdekében a rezsiköltségek emelkedésének visszaszorítására törekszik, ezért 2011-ben hatósági ármegállapítást vezetett be. A jelenlegi szabályozás szerint a távhőszolgáltatás díjára vonatkozó javaslatot a Magyar Energia Hivatal készíti elő, majd erről a Nemzeti Fejlesztési Miniszter határoz. **A lakossági távhőárak a rezsiköltségek kordában tartására vonatkozó kormányzati törekvéseknek megfelelően 2012 novemberétől nem emelkednek.**

Szintén a lakossági terhek mérséklését hivatott segíteni a távhőszolgáltatás kedvezményes, **5%-os Áfa kulcsa, hiszen ez jelentős, 22%-os adókedvezményt jelent az egyéb energiaellátási módokhoz (például villamos energia, vagy földgáz) képest.**



## Változás a celldömölki ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendjében

**Felhívjuk kedves ügyfeleink figyelmét, hogy Celldömölkön az ügyfélfogadás új időpontok szerint történik.**

Ügyfélszolgálati irodánk elérhetőségei változatlanok:

Cím: 9500 Celldömölk, Dr. Géfin Lajos tér 10., Tel.: (95) 420 186, E-mail: cellenergo@dalkia.hu

Zircen az ügyfélfogadás szintén változatlan helyen és időpontban történik.

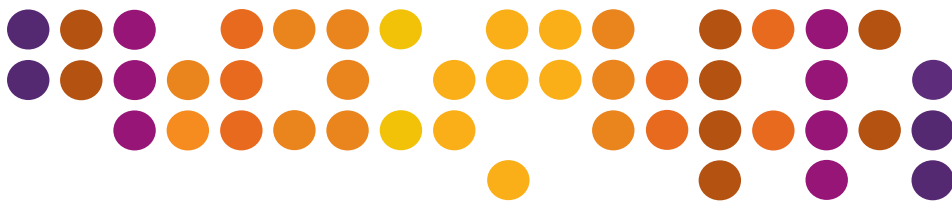
**hétfő, kedd, szerda: 8 h – 15 h**  
**csütörtök: 7 h – 19 h**  
**péntek: zárva**

## Teendők tulajdonosváltás esetén

A hőszolgáltatás díját lakásonként számlázzuk, **az egyes lakások díjfizetési hátralékaiért a fogyasztói közösséget nem terheli egyetemes felelősség.**

Tulajdonosváltás esetén **mind az új, mind a régi tulajdonosnak személyesen** kell megjelennie az ügyfélszolgálatunkon, a változástól számított **15 napon belül.** Felhívjuk a tulajdonosok figyelmét, hogy amennyiben a **bérlők** személyében történik változás, a régi díjfizetők által felhalmozott tartozásokért a **tulajdonosok felelnek.**





## Amit a költségosztásról tudni érdemes

A távhőszolgáltatás **hőközponti mérés szerinti elszámolással** működik. Ez azt jelenti, hogy a társasházaknak a **hőközpontok átadási pontján beépített hiteles hőmennyiségmérőn mért fogyasztást kell megfizetni.**

**A szolgáltatás számlázása történhet együttesen,** az ellátó hőközponthoz tartozó épület(ek) egészére egy számlával, ez esetben a lakók egymás tartozásaiért felelősséget vállalnak, valamint **történhet épületrészenként, illetve lakásonként is.** A számlázás módjáról szerződéskötéskor dönt az épület lakóközössége. Amennyiben a lakásonkénti díjfizetés esetén költségosztó arányosítókat szereltek fel a radiátorokra, úgy a lakóközösség egy költségosztást végző céggel köt szerződést a költségosztók évenkénti kiértékelésére, az egyes lakásokra jutó hőmennyiségek meghatározására.

**A radiátorokra szerelt költségosztó** valójában nem hőmennyiséget mér, hanem **fogyasztási egységet számol,** és ez azt mutatja meg, hogy az épület összes hőfogyasztásából az egyes radiátorok milyen arányban részesednek. A közölt arányok alapján készíti el a távhőszolgáltató az éves elszámolást. A felosztási arányok megállapításával kapcsolatos díjfizetői kifogások rendezése ezért a felhasználói közösség feladata.



## Fizetési felszólítót vagy fizetési meghagyást kapott?

A fizetési határidő elmulasztása esetén automatikusan fizetési felszólítót állítunk ki, amelyben felhívjuk figyelmüket az elmaradt befizetés pótlására.

Javasoljuk, hogy ilyen esetben **keressék fel ügyfélszolgálatunkat,** ahol **számlaegyeztetést** kérhetnek, egy összegben rendezhetik tartozásukat, vagy indokolt esetben, a fizetési készség bizonyítása mellett **részletfizetési megállapodást** köthetnek. **Számlaegyenlegüket** folyamatosan nyomon követhetik a **www.tavho.dalkia.hu** weboldalon is.

Rendkívül rossz szociális helyzetben lévők esetén kivételes esetekben el lehet térni a fenti feltételektől, és ezt – alapos vizsgálat után – szükség esetén alkalmazzuk is.

Amennyiben adósságrendezési kezdeményezésünkre, vagyis a fizetési felszólításra nem reagálnak, az együttműködés hiánya miatt **az eljárás jogi útra terelődik.** Ez pedig a legrosszabb végső eszköz, mert az eljárásban a tőkekövetelésen és kamatain túlmenően a jogi eljárás díját, illetékét, valamint a végrehajtás költségeit és a jogi képviselő munkadíját is meg kell fizetni, amelyek a tartozás mértékétől függően akár több tízezer forinttal is növelhetik a befizetendő összeget.

**Amennyiben ügyfelünk a felszólítást követően fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,** elektronikus úton fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezzük a Magyar Országos Közjegyzői Kamaránál. **A fizetési meghagyásos eljárásnak két lehetséges kimenetele van:**

- az ügyfél egyetért a követelés összegével és 15 nap elteltével a fizetési meghagyás jogerőssé és végrehajthatóvá válik,
- az ügyfél ellentmond, ebben az esetben a fizetési meghagyásos eljárás perré alakul.

A jogerős fizetési meghagyás birtokában végrehajtási eljárást kezdeményezünk, amelynek során bírósági végrehajtó közreműködésével történik a követelés behajtása.

Fizetési meghagyás esetén **javasoljuk, hogy vegye fel a kapcsolatot a helyi ügyfélszolgálati munkatársainkkal vagy a Számlázási és Behajtási Osztállyal** annak érdekében, hogy a tartozás mindkét – eljárásban érintett – fél részére megnyugtató módon rendeződjön. A kapcsolat felvételének elmulasztását sajnos az ügyfél részéről érdektelenség tanúsításának tekintjük, ami rövid úton a végrehajtási eljárás megindítását vonja maga után.

## Változások a telefonos ügyfélkezelésben

A nyári hónapokban valamennyi ügyfélszolgálati irodánkban bevezettük a telefonos hangrögzítést, a panaszok hatékonyabb kivizsgálása érdekében és az ügyfél elégedettség növelése céljából.

A távhőszolgálattal kapcsolatos egyéb kérdések esetén készséggel állunk rendelkezésükre helyi ügyfélszolgálatunkon vagy központi e-mail címünkön!

Tisztelettel: Dalkia Energia Zrt.

### Ügyfélszolgálati iroda:

9500 Celldömölk,  
Dr. Géfin Lajos tér 10.

Tel.: (95) 420 186

Zirc, Fáy u. 2.:  
minden hónap  
4. csütörtökén 14h - 16h-ig

### Számlázási és behajtási osztály:

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

Központi ügyfélszolgálat:  
ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Weboldalunk:  
www.tavho.dalkia.hu

Műszaki  
hibabejelentő:  
(80) 201 198