

Távfűtési hírlevél

2014. augusztus

Tisztelt Ügyfeleink!

Az alábbiakban tájékoztatjuk Önöket a zirci távhőszolgáltatás 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 csökkenti immár 2010 óta a távhőszolgáltatás kedvezményes, 5%-os Áfa kulcsa is. Ez 22%-os adókedvezményt jelent más energiaellátási módokkal szemben.



A hőfogyasztás éves elszámolásáról

A 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.

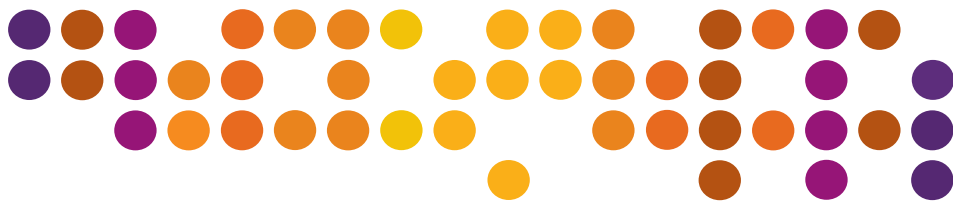
A szolgáltatás számlázása történhet együttesen, ekkor a szolgáltató az ellátó hőközpontoz tartozó épület(ek) egészére egy számlát állít ki, de ez esetben a lakók egymás tartozásaiért felelőssé válnak, illetve a számlázás történhet épületrészenként, illetve lakásonként is. Mivel a felhasználói közösségek az épületrészenkénti számlázást választották,

ezért a hőközpontban mért éves fogyasztást az egyes lakások között fel kell osztani, azaz el kell számolni. **A felosztás módjáról a tulajdonosok maguk is dönthetnek, és ezt a közös képviselőn keresztül, a fűtési időszakot megelőzően eljuttathatják Társaságunkhoz,** de megállapodás hiányában az elszámolást a távhőszolgáltatásról szóló jogszabályok alapján kell elvégezni.

Az elszámolást idén is a nyári időszakban hajtjuk végre. Az elszámolási időszak végén (június 30-án) leolvassuk a hőmennyiségmérőket. Amennyiben a lakóközösség költségosztós elszámolást választott, akkor az adatokat átadjuk az ISTA Magyarország Kft. részére, amennyiben légköbméter alapú elszámolást kértek, kiszámítjuk, majd a felhasználói közösség tagjai között felosztjuk a tényleges fogyasztást. Az év közben részfizetésként számlázott hőmennyiséget összehasonlítjuk az egyes díjfizetőkre jutó felhasználással, aminek eredményeként kialakul az elszámolás egyenlege, mely egyaránt eredményezhet megtakarítást, vagy többletfizetési kötelezettséget. **A megtakarítást a díjfizetői számlán jóváírjuk, ezzel csökkentve a számla összegét.** Túlfogyasztás esetén a többletfizetési kötelezettséget kiszámlázzuk. Tehát a július havi számla az elszámolás tételeit is tartalmazza. Mivel az elszámolás a lakóépület egészére készül, a fogyasztási adatokat és a számítást a közös képviselőnek küldjük el.

Az elszámoló mérők minden esetben a hőközpont átadási pontján lévő hitelesített hőmennyiségmérők. A költségosztók azt mutatják meg, hogy az összes fogyasztásból az egyes egységek milyen arányban részesültek.





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 befizetéssel, 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.

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, számlaegyeztetésre, szerződéses adatok ellenőrzésére vagy közvetlen üzenetküldésre kollégáinknak. **Látogassa meg weboldalunkat, intézze ügyeit kényelmesebben on-line!**

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 levő 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.

Tisztelettel:

Dalkia Energia Zrt.

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 jelenősen megemelik a tartozások összegét.

Ügyfélszolgálati irodáink:

9500 Celldömölk,
Dr. Géfin Lajos tér 10.

tel: (95) 420 186

Ügyfélszolgálati idő:

telefonon:
hétfőtől–szerdáig 8:00-15:00
csütörtök: 7:00 – 19:00

8420 Zirc, Fáy u 2.

Ügyfélszolgálati idő:
minden hónap 4.
csütörtök: 14:00 – 16:00

E-mail: ugyfelszolgalat@dalkia.hu

Éjjel nappal hívható, ingyenes
műszaki hibabejelentő:

(80) 201 198

Weboldalunk:
www.tavho.dalkia.hu

