Ügyfélszolgálat célja

Felhasználóinknak nyújtott szolgáltatás színvonalának állandó javítása, gyors reagálás a változó igényekre, ill. a személyes kapcsolatok kialakítása, fenntartása.

Mikor és hogyan fordulhat Ügyfélszolgálatunkhoz

Táv- és központi hőszolgáltatást igénybe vevő felhasználóink részére a megfelelő tájékoztatás érdekében, ill. igények fogadására, kielégítésére, a reklamációk, észrevételek intézésére ügyfél- és diszpécserszolgálatot, valamint a szolgáltatási díjak befizetésére pénztárt működtetünk.

Cím	8000 Székesfehérvár, Lövölde u. 1/A.	
Postafiók cím	8002 Székesfehérvár, Pf.: 120.	
Telefon	510-730	30 / 256-9328
E.mail cím	info@szepho.hu	

Díjelszámolási Ügyfélszolgálat

A díjelszámolási ügyfélszolgálat elsődleges feladata a felhasználók, ill. díjfizetők adatainak és az abban bekövetkezett változásoknak a rögzítése, a számlákkal kapcsolatban felmerült kérdések, reklamációk tisztázása.

Telefon	510-730	510-731
Ügyfélfogadás		
Hétfő, szerda, csütörtök	07:00 - 16:00 óráig	
Kedd	07:00 - 18:00 óráig	
Péntek	07:00 - 12:20 óráig	
Pénztári órák		
Hétfő, szerda, csütörtök	07:00 - 11:50 és 12:20 - 15:30 óráig	
Kedd	07:00 - 11:50 és 12:20 - 17:30 óráig	
Péntek	07:00 - 11:50 óráig	

Diszpécserszolgálat

Feladata a felhasználói közösségek képviselői által igényelt üzemviteli beállítások, módosítások végrehajtása, a szükséges tájékoztatás megadása, felhasználói bejelentések fogadása.
Az épületek un. szekunder fűtési rendszerére vonatkozó vállalkozási szerződés szerint a hibabejelentések felvétele, ill. a hiba kijavításához szükséges intézkedések megtétele. Tájékoztatás a munkavégzés időpontjáról, költségeiről.

Telefon	510-732	510-730
Ügyfélfogadás		
Minden nap	00:00 - 24:00 óráig	

Széphő Zrt.
Hőszolgáltatási Igazgatóság
8000 Székesfehérvár, Lövölde utca 1/A.
tel.: 22 / 510-730 fax.: 22 / 329-649
e-mail: info@szepho.hu www.szepho.hu

A 2006. évi felújítási-beruházási programból

Társaságunk a közel 4 milliárd Ft eszközértékű távhővagyon általános karbantartását meghaladó felújítására, fejlesztésére évente mintegy 100 millió Ft-ot fordíthat.
Ebből az összegből kell megoldanunk pl. a Palotavárosban a Beszédes J. téri meghibásodott vezetékszakasz és a Rákóczi út alatti távhővezeték cseréjét, és kell új vezetéket is építenünk az épülő Volán forgalmi épület ill. a Gyümölcs utcai Társasház részére.

A távhőrendszer energetikai fejlesztése részeként távhővezetékkel összekapcsolódott a Tóvárosi lakónegyed és a Palotaváros távhőrendszere. Ez az új távhővezeték ad arra lehetőséget, hogy a József Attila Kollégium és a Széchenyi u. 36-48. sz. Társasház elhasználódott kazánházát felszámoljuk és korszerű, környezetbarát hőközpont építésével oldjuk meg az épületek hőellátását. Ugyancsak az energetikai fejlesztéshez kapcsolódóan terveink szerint megkezdjük a Tóvárosi lakónegyed ma még a fűtőműbe koncentrált központi melegvízellátásának átalakítását oly módon, hogy az egyes épületeknek a fűtéshez hasonlóan saját melegvizes hőközpontja legyen.

Várhatóan lehetőségünk lesz arra is, hogy a város más területein még néhány hőközpont nagyfelújítását elvégezzük, és eszközbeszerzés, valamint informatikai fejlesztés révén javítsunk a munkavégzés és az ügyvitel technikai feltételein.

Név- és logo változás

Ezúton tájékoztatjuk Felhasználóinkat, hogy Társaságunk cégneve 2005. november 21-től az alábbiakra változik:

Székesfehérvári Épületfenntartó és Hőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság (SZÉPHŐ Zrt.)

Székhelyünk, adószámunk, bankszámlaszámunk változatlan.

A logonk az alábbiak szerint átalakul.



Távhőszolgáltatás
HÍRLEVÉL
2006. április / 2. szám

Távhőszolgáltatási díjak 2006. év

Székesfehérváron a 2006. január 1-től alkalmazható legmagasabb lakossági távhőszolgáltatási díjtételeket Székesfehérvár Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése a 39/2005. (XII.19.) sz. rendeletében határozta meg.

Lakossági - háztartási felhasználók díjtételei

Alapdíj	Fűtés célú	**242,46**	Ft/lm³/év
	HMV célú	**56,40**	Ft/lm³/év
Hődíj (részfizetés)	Fűtés célú	**283,77**	Ft/lm³/év
	HMV célú	**358,10**	Ft/vm³
Hődíj	Mért hőenergia	**1477,00**	Ft/GJ

Nem lakossági felhasználók díjtételei

Egyéb (közületi) felhasználók

Alapdíj	Fűtés célú	**283,20**	Ft/lm³/év
	HMV célú	**65,04**	Ft/lm³/év
Hődíj (részfizetés)	Fűtés célú	**563,22**	Ft/lm³/év
	HMV célú	**710,50**	Ft/vm³
Hődíj	Mért hőenergia	**2931,00**	Ft/GJ

Üzemi felhasználók

Alapdíj		**6080342,00**	Ft/MW/év
Hődíj	Mért hőenergia	**2931,00**	Ft/GJ

A feltüntetett díjak ÁFA-t (15%) nem tartalmaznak.

Távhőszolgáltatási díjak összetevői

A távhőszolgáltatási díj **alapdíj**ból, ill. **hődíj**ból áll, amelyek százalékos megosztását a hivatkozott rendelet határozza meg.

A távhőszolgáltatás összköltségének költségelemei:

a) a Távhőszolgáltató saját hőtermelő létesítményeinek tüzelőanyag nélküli üzemeltetési és fenntartási költségei (saját teljesítménydíj),

Fűtési időszak

Társaságunk az épületekben a fűtésszolgáltatást október 15-én külön megrendelés nélkül megindítja, ill. április 15-én - a további fűtésre vonatkozó megrendelés hiányában - leállítja.

A távhőszolgáltatás összköltségének költségelemei (folyt.):

b) a Távhőszolgáltató által vásárolt távhő teljesítmény díja,
c) a Távhőszolgáltató távhővezetékének és tartozékainak, ill. az általa üzemeltetett hőközpontoknak az üzemeltetési és fenntartási költségei,
d) a használati melegvíz mennyiségét mérő mellékvízmérők üzemben tartásának, valamint időszakos hitelesítésének arányos költségei,
e) az üzemeletetés és fenntartás során szükségszerűen elfolyt víz díja,
f) a b), c), d) pontokban meghatározottaknak legfeljebb 8%-a a távhőszolgáltatói nyereségként számolható fel,
g) a Távhőszolgáltató által vásárolt távhő hődíja,
h) a Távhőszolgáltató által előállított távhő tüzelőanyag költsége,
i) a számítással meghatározott hálózati veszteség,
j) a szükségszerűen elfolyt víz hőtartalmának ellenértéke,
k) a saját tulajdonú fűtőművek és a lakossági felhasználókat ellátó hőközpontok villamos energia felhasználása.

Tüzelőanyag és távhődíj változások

A székesfehérvári távhőszolgáltatás hőtermelése gyakorlatilag teljes egészében földgázra alapozott. Ebből következően a hőárat döntően a földgáz hatósági árváltozása határozza meg.

2005. évben három alkalommal emelkedett a földgáz ára, (január 15., augusztus 1., november 1.) 2006. évben pedig egy alkalommal (január 18.).

A **lakossági (háztartási)** célú földgázfelhasználás esetében a földgáz áremelésekkel egyidejűleg megnövelt központi gázárkompenzáció ellensúlyozta a díjnövekedést, ezért lakossági díjemelésre nem volt szükség, sőt az energetikai fejlesztés és szolgáltató társaságok vállalásai következtében 2006. január 1-jétől a díjtételek 10 %-os csökkentése valósulhatott meg.

Az **egyéb (közületi)** célú földgázfelhasználás után gázárkompenzáció nem vehető igénybe, ezért e felhasználói kör esetében az említett összesen négy alkalommal történt földgázáremelés együttes, igen jelentős díjnövekménye ugyanilyen arányú költségnövekedést okozott, amelynek nagyobb része 2006. január 1-jétől szükségszerűen az érintett (közületi) felhasználói körre terhelődött.

Mért hőenergia egységára MJ mértékegységre vetítve

Felhasználó (díjfizető) neve, ill. adatai

Számlatétel magyarázó-kód (számla hátoldalán)

Az adott időszakban felhasznált hőmennyiség

SZÁMLA

PRÓBA! Eredeti 1. példány

SZÉPHŐ Rt. Hőszolgáltatási Igazgatóság
8000 Székesfehérvár, Lövölde u. 1/A.
Telefon: 510-749, Fax: 329-649
Adóigazgatási szám: 11103413-2-07
Pénzforgalmi jelzőszám: 10402908-29020997-00000000
12023008-00153592-00100008

Név: Minta Győző
Cím: 8000 Székesfehérvár
Király sor 33. 4/4

Fiz.mód: TFF00003.UTALÁS

Szolgáltatás helye: Király sor 33 4 /13
Törzsszám: 45311313103
Számlázás kelte: 2006/03/07 Fizetési határidő: 2006/03/24
Számlaszám: 20060316000004
Teljesítés időpontja: 2006/03/24 Terhelés időpontja:

Tétel	SZJ	Mennyiség	Menny. egység	Korrekciós szorzó	Egységár (ÁFA nélkül)	Díj (ÁFA nélkül)	ÁFA kulcsa	Áthárított ÁFA összeg	Díj (ÁFA-val együtt)	Megj.
1	*Melegvízhődíj*				*2006/01/28 - 2006/02/27*					
	403001	6.00	M3	1.0000	358.1000	2149.00	15%	322.00	**2471.00**	F
2	*Hődíj*				*2006/02/01 - 2006/02/28*					
	403091	5755.00	MJ	1.0000	1.4770	8500.00	15%	1275.00	**9775.00**	F
3	*Alapdíj*				*2006/03/01 - 2006/03/31*					
	403091	139.00	LM3	1.0000	24.9050	3462.00	15%	520.00	**3982.00**	A
15%-os szolgáltatás						14111.00	15%	2117.00	**16228.00**	
Összesen						14111.00	%	2117.00	**16228.00**	

Felhasználási hely fűtött légtérfogata

Együtes (fűtés+melegvíz) alapdíj egységára 1 hónapra vetítve

Az adott számlatétel számlázási időszaka

FIZETENDŐ ÖSSZESEN: 16228.00 Ft

Mérő azonosító	Előző mérő állás	Leolvasás időpontja	Utolsó mérő állás	Leolvasás időpontja	Megjegyzés	Mérőszorzó	Számlázható mennyiség	Tétel
053396	38.00	2006/01/28	44.00	2006/02/27	Rendsz.leolv.	1.0000	6.00	1

Tundnivalók a hátoldalon!

MEGJEGYZÉS:

Társaságunkról szóló információt az internetten a www.szepho.hu címen találhat.

Mértékegység váltószám (pl.: kWh-ás hőfogyasztásmérő esetén 0,0036)

Használati melegvízmérő ill. egyedi hőfogyasztásmérő elszámolási időszakon belüli nyitó és záró óraállásai

A számlán lévő adatok, ill. értelmezésük

PÉNZFELVÉTELRE NEM JOGOSÍT!