

GYAKORI KÉRDÉSEK

a májusi fűtési elszámoló számlával kapcsolatban

Az egyenletes díjfizetésű ügyfeleink májusban megkapták éves elszámoló számlájukat. Az elszámoló számlával kapcsolatban többen is megkeresték társaságunkat. A leggyakrabban felmerült kérdéseket és a hozzájuk kapcsolódó válaszokat összegyűjtöttük.

Amennyiben az alábbi tájékoztatón kívül személyes segítségre van szüksége, ügyfélszolgálati munkatársaink szívesen állnak rendelkezésükre az alábbi elérhetőségeken:

e-mail-ben: ugyfel@miho.hu

telefonon: +36 46 501 740

személyesen: Miskolc, Széchenyi u. 60. (bejárat az épülettömb Szinva felőli oldalán)

Telefonon és személyesen ügyfélfogadási időben állunk rendelkezésükre.

Ügyfélfogadási idő:

hétfő, kedd, csütörtök	8:00-tól 15:30-ig
szerda	8:00-tól 20:00-ig
péntek	8:00-tól 12:00-ig

Nem is volt hideg a télen, miért kell mégis ilyen sokat fizetnem?

Bár a fűtési időszak végén, májusban visszatekintve a téli hónapokra nem tűnik hidegnek az időjárás, de már egy-két fokos átlaghőmérséklet-változás is érezhető emelkedést okozhat a hőfelhasználásban.

Néhány adat az idei fűtési időszakról:

- A jelenlegi fűtési időszak bő egy héttel (8 nappal) korábban kezdődött a korábbi fűtési időszakhoz képest.
- Ebben fűtési időszakban majdnem mindegyik hónapban alacsonyabb volt az átlaghőmérséklet, mint előző év ugyanezen időszakában.
- A fűtési napokra vetített külső átlaghőmérséklet több mint 2 °C volt alacsonyabb előző évhez képest.
- A leghidegebb hónap február volt, gyakran -10 °C körüli értéket tapasztalhattunk. Ebben a hónapban 8,1 °C-kal volt alacsonyabb az átlaghőmérséklet, mint előző év ugyanezen időszakában.

Mindezek hatására ebben a fűtési időszakban a lakossági felhasználók energiafogyasztása előző fűtési időszakhoz képest átlagosan 18-20%-kal emelkedett.

Hogyan történik a fűtési hőmennyiség-fogyasztás megállapítása?

A fűtési hőmennyiség megállapítása mindig mért értékek alapján történik. A hőközpontok egy vagy több épület hőellátását biztosítják. A hőközpontok olyan automatikával rendelkeznek, amelyek külső hőmérséklet alapján szabályozzák a betáplált hőmennyiséget. Minden hőközpontban egyedileg vannak beállítva a fűtési paraméterek a lakóközösség hőigényéhez, illetve az épület műszaki jellemzőihez igazodva. Ezért **minden épületnek eltérő a hőfelhasználása.**

Minden hőközpontba hiteles hőmennyiségmérő van beszerelve, illetve általában a társasházaknak is van saját hőmennyiségmérője, amely az épület teljes hőfelhasználását méri.

Az épületenkénti hőfelhasználást valamilyen módon fel kell osztani a lakások között. Vannak olyan lakóközösségek, akik költségmegosztó készülékeket szereltek fel a radiátorokra, és ez alapján osztják fel egymás között a hőfelhasználást. Azokban az épületekben, **ahol nincsenek költségmegosztó készülékek felszerelve, fűtött légtérfogat arányában kerül felosztásra az elfogyasztott hőmennyiség.**

A fűtött légtérfogat alapján fizető felhasználók esetében hogyan történik a számlázás?

A hőmennyiség egyes lakások közötti szétosztásának módjára a lakóközösségnek együttesen kell döntenie, viszont arról, hogy a felosztott hőmennyiség hogyan kerüljön kiszámlázásra minden díjfizetőnek saját magának kell döntenie. Az alábbi díjfizetési módok között lehet választani:

- **Havi elszámolás:** Fűtési időszakban, a hőmennyiségmérők leolvasása után, havonta utólag kerül kiszámlázásra a ténylegesen felhasznált hőmennyiség. A havi elszámolási módot választók fűtési időszakban fizetnek magasabb összegű számlát.
- **Egyenletes díjfizetés:** Az egyenletes díjfizetés lényege, hogy az előző fűtési időszakban felhasznált fűtési hődíjat időarányosan elosztja a szolgáltató 12 egyenlő részre, és minden év májusában megtörténik az elszámolás a ténylegesen felhasznált hőmennyiséggel. Az egyenletes díjfizetés nem érinti az alapdíjat és a vízfelmelegítési díjat.

Díjfizetési módtól függetlenül egy társasházon belül az azonos fűtött légtérfogatú lakások azonos összegű fűtési díjat fizetnek a teljes fűtési időszakra vetítve.

Hogyan tudom megváltoztatni a díjfizetési módomat?

A számlázási módot évente egyszer lehet megváltoztatni. A MIHŐ Kft. honlapján az Ügyfelek/ Meglévő ügyfelek/ Számlázás menüpont alatt van lehetőség az erre vonatkozó kérelmet letölteni és eljuttatni az szamlazas@miho.hu email címre, vagy személyen az Ügyfélszolgálati irodánkban a munkatársaink is szívesen állnak rendelkezésükre.

Az elszámoló számlám miért tartalmaz több hődíj sort?

A számlarészletező oldalon tételesen fel vannak tüntetve a havi tényleges fogyasztási adatok (Hődíj), és jóváírásra kerülnek a havonta kiterhelt hődíj részszámlák összegei (Részszámlákban elszámolt hődíj). A Fűtés hődíj illetve a Fűtési célú fizetendő költségek összesen sor tartalmazza a ténylegesen elfogyasztott hőmennyiség és a korábban kiterhelt részszámlák különbözetét.

Hogyan történik a hődíj részszámla megállapítása?

Az előző fűtési időszakban felhasznált fűtés hődíj kerül elosztásra időarányosan 12 egyenlő részre, ezért változik fűtési időszakonként a részszámlák összege. Az Ügyfeleknek lehetőségük van fűtési időszakonként egy alkalommal a hődíj részszámla mennyiségének módosítására. A MIHŐ Kft. honlapján az Ügyfelek/ Meglévő ügyfelek/ Számlázás menüpont alatt van lehetőség az erre vonatkozó kérelmet letölteni és eljuttatni az szamlazas@miho.hu email címre, vagy személyen az Ügyfélszolgálati irodánkban a munkatársaink is szívesen állnak rendelkezésükre.

Hogyan lehetséges, hogy egyik évben az elszámolásnál visszakapok, míg másik évben ráfizetek?

Az elszámoló számla összege függ a hődíj részszámlák összegétől és a tényleges hőfelhasználás változásától. Amennyiben a fűtési időszak hidegebb volt, mint az előző, akkor valószínűleg fizetendő összeget fog tartalmazni az elszámoló számla. Ha jelentősen melegebb volt az átlaghőmérséklet, mint az előző fűtési időszakban, és így csökkent a hőfelhasználás, előző évhez viszonyítva, akkor lehetséges, hogy túlfizetés keletkezik az elszámolásnál.

Egész télen fáztam, miért kell mégis ilyen nagy összegű elszámoló számlát fizetnem?

A hőellátottság egy épületen belül is változó lehet, nagy mértékben függ a lakás épületen belüli elhelyezkedésétől, a fűtési rendszer, hőleadó készülékek és a nyílászárók állapotától.

A távhőszolgáltató fűtési rendszere az épületekig terjed, az épületen belüli rendszer a lakóközösség, felhasználók tulajdona, ezért az egyes lakások hőellátottságát befolyásoló tényezőkre nincs ráhatása.

Amennyiben a lakóközösség úgy érzi, hogy az épületen belül nem kielégítő a fűtésszolgáltatás, lehetőség van együttesen, a közös képviselő által kérni a fűtési paraméterek megváltoztatását.

Fűtésen kívül milyen szolgáltatásokat tartalmaznak a távhőszolgáltatási számlák?

Hődíjon kívül a távhőszolgáltatási számlák alapidíjat és vízfelmelegítési díjat is tartalmaznak / tartalmazhatnak. Az alapidíj fix összegű díj. A vízfelmelegítés kéthavonta kerül elszámolásra a melegvízes mellékmérőn mért érték alapján. Két elszámolási időszak között vízfelmelegítési díj részszámlák kerülnek kibocsátásra.

Ha egyenletes díjfizetéssel fizetem a számláimat, a fizetendő összege miért nem egyforma minden hónapban?

A vízfelmelegítési díj elszámolása független a fűtési hődíj elszámolástól. A melegvízes mérőórák kéthavonta kerülnek leolvasásra és elszámolásra, két elszámolási időszak között pedig az előző havi mért érték alapján részszámlát kell fizetni. A mérőórán mért értékek fogyasztás mértékében változhatnak egyik hónapról a másikra, amely távhőszolgáltatási számla fizetendő összegét is módosíthatja.

Hogyan lehetséges, hogy májusban egy magasabb összegű távhőszámlát fizetek, míg mások csak néhány ezer forintos számlát?

Ez több okból is lehetséges. Egyrészt minden hőközpont egyedi hőfok menetrenddel rendelkezik az épületek műszaki adottságainak, állapotának és a felhasználók hőszükségletének megfelelően, ezért épületenként különböző a hőfelhasználás. Emellett az egyes épületek, díjfizetők eltérő díjmegosztási és díjfizetési móddal rendelkeznek, ezért különböző hónapokban történik az elszámoló számla kiállítása.

Az elszámoló számlában miért nincsenek teljes összegben jóváírva a havonta fizetett számláim összege?

A havonta kibocsátott, fűtési hődíj részszámlát tartalmazó számlák alapidíj és vízfelmelegítési díjat is tartalmaznak. Mind a három szolgáltatásért külön-külön kerül felszámításra a díj, a hődíj elszámolástól függetlenül. (Az alapidíj a szolgáltatás rendelkezésre állásáért fizetendő fix összegű díj. A vízfelmelegítési díj a közműves használati hideg víz felmelegítésért járó díj.). Ezen ok miatt az elszámoló számlában csak a hődíj részszámla összege kerülhet jóváírásra.

Ha egyenletes díjfizetéssel fizetem a számláimat, hogyan tudom fűtési időszakban ellenőrizni a havi fogyasztásomat?

A miho.hu/szamlainformaciok menüpontban részletes információ található a havi hőfelhasználási adatokról, összehasonlítva az előző év azonos időszakával.

Mit tegyek, ha nem tudom egyösszegben kiegyenlíteni az elszámoló számlát?

Kérjük mihamarabb keresse ügyfélszolgálati munkatársainkat, akik tájékoztatást tudnak adni a részletfizetés feltételeiről.

Hol találok információt a számlázásról, díjfizetési módokról?

Bővebb információt a miho.hu weboldalon az Ügyfelek / Meglévő ügyfelek / Számlázás menüpont alatt talál. Ezen kívül a nyomtatott formában megjelenő, távhőszolgáltatási számlákkal együtt megküldött Hírmondók is aktuális információkat tartalmaznak a felhasználókat érintő témákban.