

▶ Ügyfélszolgálat - Távhő ügyelet

Ügyfélszolgálati iroda főbb feladatai:

- Közüzemi szerződés megkötése, módosítása
- Számlázási adatok módosítása
- Díj jóváírás, elszámolás módosítása
- Díjhátralékok kezelése, valamint részletfizetési megállapodások megkötése

Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége: **312-989**

| | |
|-------------------|--|
| Cím | Ajka, Móra Ferenc u. 26. |
| Telefonszám | 312-989 |
| E-mail | primer@ajkatavho.hu |
| Ügyélfogadási idő | Munkanapokon 08:00 órától, 12:00 óráig Szerda 08:00 órától, 20:00 óráig |

Pénztári befizetési lehetőségek:

| | |
|---------------------|------------------------------|
| Ügyfélszolgálat | Móra Ferenc u. 26. (központ) |
| Munkanapokon befiz. | 08:00 órától, 12:00 óráig |
| Szerda | 08:00 órától, 20:00 óráig |

| | |
|---------------------|---------------------------|
| Távfűtési ügyelet | Semmelweis u. 1/A. |
| Munkanapokon befiz. | 07:30 órától, 14:45 óráig |

Távhő ügyelet folyamatos elérhetősége: **312-396**

| | |
|---------------------|---|
| Cím | Ajka, Semmelweis u. 1/A. |
| Telefonszám | 312-396 |
| E-mail | ugyelet@ajkatavho.hu |
| Hibabejelentési idő | minden nap 00:00 órától, 24:00 óráig |

A fűtési időnyen kívül személyes ügyintézésre munkanapokon 07:00 órától, 15:00 óráig van lehetőség.

▶ Hírlevél a Facebook-on is!



PRIMER Ajka Hírlevél címen Facebook oldalt indítunk a fogyasztóinkkal való minél közvetlenebb kommunikáció érdekében. **Tetszik! Klikk!**

www.facebook.com/ajkatavho

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer

PRIMER Ajkai Távhőszolgáltatósi Korlátolt Felelősségű Társaság

8400 Ajka, Móra Ferenc u. 26.
telefon & fax.: 88 / 312-394, 312-989, 210-602
e-mail: primer@ajkatavho.hu

primer

▶ Keresse honlapunkat

Új: Online Ügyfélszolgálat a honlapunkon

Honlapunk folyamatos tájékoztatást ad a város távhőszolgáltatásának működéséről, információt ad hasznos és fontos tudnivalókról.

A www.ajkatavho.hu honlap tartalma:

- Elérhetőségeink, hibabejelentés
- Díjak, díjbefizetés, illetve távhőszámla értelmezése
- Támogatások, kérelmek, illetve panaszbejelentés
- Felhasználói, díjfizetői változások bejelentése
- Kapcsolt energiatermelés
- Fűtés célú távhőszolgáltatás, tudnivalók és információk
- Használati melegvíz szolgáltatás, tudnivalók és inform.
- Jogszabályok, letölthető formanyomtatványok
- Stb...

Új szolgáltatások honlapunkon:

- Előzetes időpontfoglalás ügyintézéshez
- Közvetlen üzenetküldés
- Melegvíz mérőóraállítás bejelentése

Hogyan használja?

Keresse fel az ajkatavho.hu címen található honlapunkat. Regisztráljon Online Ügyfélszolgálatunkon és intézze távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeit kényelmesen.

Adja meg - a rendszer által kért - adatait.

Jelentse be melegvíz mérőóra állását (a bejelentési időszakon belül), foglaljon időpontot ügyfélszolgálati irodánkon, hogy ne kelljen várakoznia az ügyintézésnél, vagy küldjön üzenetet közvetlenül felénk.

Ügyintézés gyorsan és egyszerűen honlapunkon!

▶ Közös képviselő változás

A zökkenőmentes fűtésindítás miatt kérjük, hogy a közös képviselő személyében történő változást a lakógyűlés jegyzőkönyv másolatával együtt juttassák el részünkre.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer

Hírlevél

▶ Fűtésindítás 2017

FIGYELEM! A fűtésindítás feltétele az épületek felhasználói berendezéseinek üzemképes állapota.

A felhasználói berendezések üzemképes állapotának biztosítása a fűtési időszak kezdetére a lakóközösség kötelezettsége és alapvető érdeke.

A fűtésindítás talán legfontosabb feltétele, hogy az épületek fűtési rendszere feltöltött és kilégtelenített állapotban legyen. Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy szeptember 15. után Társaságunk az épületek üritését a nagyszámú hiba-bejelentés elkerülése érdekében nem végzi el.

A PRIMER Kft. tájékoztatja a felhasználókat, illetve a díjfizetőket, hogy az épületekben a fűtésszolgáltatás megkezdésére az alábbi módon van lehetőség:

Fűtési időszakban » szeptember 15. és október 15. között, valamint április 15. és május 15. között:

Hőszolgáltatási szerződéssel és saját hőközponttal rendelkező épület esetében a szerződésben megjelölt személy (közös képviselő) telefonon, vagy írásban történő bejelentését követően 4 órán belül a szolgáltató megkezdja a fűtésszolgáltatást.

Hőszolgáltatási szerződéssel, illetve együttes szerződéssel nem rendelkező lakóépületek esetében a szolgáltató megkezdja a fűtésszolgáltatást megrendelés hiányában is, ha az időjárás előrejelzés alapján a napi középhőmérséklet 2 napon túl várhatóan 12 Celsius-fok alá süllyed.

Ha 12 Celsius-foknál magasabb napi középhőmérséklet mellett kérnek a hőszolgáltatási szerződéssel, illetve együttes szerződéssel nem rendelkező épületek fűtésszolgáltatást, akkor ehhez írásban történő megrendelésük szükséges, amelyet az érintett díjfizetők többségének, tehát 50% + 1 főnek alá kell írnia.

A Szolgáltató október 15-től április 15-ig fűtési célú távhőszolgáltatást folyamatosan biztosít, ha erről a felhasználó épületek másképp nem rendelkeznek képviselőjük útján.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer

▶ Légtelenítési zavarok bejelentése és elhárítása

A nyári javítási, lakás-felújítási, átalakítási, szerelési, festési munkák során a ház egy vagy több lakásában gyakran leszrelik, esetleg ki is cserélik a radiátort. Ehhez az épületek fűtési rendszerét hosszabb-rövidebb ideig le kell üríteni, majd feltölteni.

A Szolgáltató a fűtési hálózatok töltéséhez sótalanított, lággyított vizet, tehát nem ivóvizet használ, minimálisra csökkentve különösen a radiátorok vízkövesedését, valamint korrózióját. A feltöltés során a rendszerbe légbuborékok kerülhetnek, amelyek különféle zajokkal jelzik létüket, a radiátor kopog, zörög.

A feltöltés után a fűtési idény nagyszámú hibabejelentéssel, fűtési zavarokkal indul. A beérkező panaszok túlnyomó része légtelenítési problémákra vezethető vissza.

Ezeknek a hibáknak az elhárítása nagyon gyakran okoz a szolgáltatónak nehézségeket, a lakóknak pedig kényelmetlenséget azoknál az épületeknél, ahol a légtelenítők a felső szint lakásain belül találhatóak.

A légtelenítés miatti kényelmetlenség a legfelső szinten élő lakókat érinti, de a szolgáltatási zavar a felszálló vezetékre kötött valamennyi hőleadót, mivel a légtelenítési elégtelenség miatt a strangokon leállhat a fűtővíz áramlása.

Megoldás az automata légtelenítők lakásból történő kivezetése, melyet a PRIMER Kft. anyagáron, munkadíj felszámítása nélkül elvégez.

▶ Melegvíz mérők leolvasása

Időpont: 2017. december vége

A melegvízmérők leolvasása december végén várható. A pontos időpontot a lépcsőházakban kifüggesztett tájékoztató fogja tartalmazni.

Melegvíz mérők leolvasásakor munkatársaink a helyszínen leellenőrzik a mérőállást, a mérő működőképességét, hitelességének érvényességét.

Ha nem találjuk otthon:

Az elszámolási időszakban elfogadjuk az írásos mérőállás bejelentéseket is, ha a díjfizető távhőszámla szerinti adatai pontosan feltüntetésre kerülnek.

Lehetőség van weblapunkon online bejelentésre is.

Online Ügyfélszolgálat: ajkatavho.hu

primer

▶ Mondja el véleményét! Szolgáltatás Felmérő Kérdőív

Tisztelt Fogyasztó!

A PRIMER Kft. egyik fő feladata a lakossági bizalom megerősítése és a szolgáltatás színvonalának emelése.

Kérjük tölts ki az alábbi kérdőívet! A kitöltésnél - fogyasztói azonosítóján kívül - személyes adatait nem kell megadnia. A kitöltés után a kérdőívet ügyfélszolgálati irodánkon, vagy ügyeletünkön adja le.

Ha Ön kitölti, valamint leadja a kérdőívet, azzal munkánk és szolgáltatásunk színvonalának emelését segít elő.

Köszönjük együttműködését és segítségét!

Értékeljen minket!

Kérjük az alábbi értékek alapján osztályozza 2016. és 2017. évi tevékenységünket X-el a négyzetben jelölve.

| | | | |
|---|-------------------------|---|-----------------------|
| 5 | elégedett | 2 | többnyire elégedetlen |
| 4 | hiányosságok mellett jó | 1 | elégedetlen |
| 3 | közepesen elégedett | | |

Milyenek ítéli meg...

Ügyfélszolgálatunkat személyes ügyintézés esetén

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Ügyfélszolgálatunkat telefonon történő ügyintézés esetén

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Munkatársaink segítőkészségét

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Ügyeletünk elérhetőségét (személyes, telefon, e-mail)

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

A hibaelhárítás gyorsaságát, szakszerűségét

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Milyenek ítéli meg...

A beérkező panaszok kivizsgálásának gyorsaságát

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Távfűtés szolgáltatásunk színvonalát

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Használati melegvíz szolgáltatásunk színvonalát

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

A számla értelmezhetőségét

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

A szolgáltatásainkról kapott információk mennyiségét

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|---|---|---|---|---|

Kérjük röviden indokolja, ha valamelyik kérdésre a többnyire elégedetlen, vagy elégedetlen választ jelölte be.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Adja le, és nyerjen!

A PRIMER Kft. azok között akik kitöltve leadják a kérdőívet - ügyfélszolgálatunkon, vagy ügyeletünkön - 3 db. 10.000-Ft. értékű vásárlási utalványt sorsol ki.

Leadási határidő: szeptember 29. péntek

A beazonosítás miatt, kérjük adja meg felhasználási hely azonosító számát, ami 11 számjegyű:

| | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|

A nyerteseket levélben értesítjük.