

▶ 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: **88 / 312-989**

Cím	Ajka, Móra Ferenc u. 26.
Telefonszám	88 / 312-989
E-mail	primer@ajkatavho.hu
Ügyfélfogadási idő	Munkanapokon 08:00 órától, 12:00 óráig Szerda 08:00 órától, 20:00 óráig

Távhődíj befizetési lehetőségek:

Ügyfélszolgálat	Móra Ferenc u. 26. (földszint)
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

Egyéb befizetés - Ürítés, töltés, plombálás:

Cím	Móra Ferenc u. 26. (II. emelet)
Munkanapokon befiz.	07:00 órától, 11:00 óráig 12:00 órától, 14:30 óráig

Távhő ügyelet

folyamatos elérhetősége: **88 / 312-396**

Cím	Ajka, Semmelweis u. 1/A.
Telefonszám	88 / 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.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!



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



▶ Váltson e-számlára

Információk új szolgáltatásunkról, az e-számláról

A PRIMER Ajkai Távhőszolgáltató Kft. május 1-től az ügyfelei számára lehetővé tette az elektronikus szolgáltatói számlát (e-számla).

A papír alapú számláról való áttérés az e-számlára mind a lakossági, mind a közületi ügyfeleink számára szabadon választható, és térítésmentes.

Az e-számla előnyei:

- A számlákat az interneten keresztül bármikor és bárhol meg lehet tekinteni, le lehet tölteni.
- Az elektronikus úton való továbbítás gyorsabb a papír alapúval szemben, több idő marad a kiegyenlítésére, a számlát már a kiállítás napján megkapja.
- Az e-számlákat csoportos beszedési megbízással, egyedi banki utalással, vagy ügyfélszolgálati irodánkban készpénzes befizetéssel is rendezheti.

Az e-számla igénylésének módjai:

- Személyes ügyintézés során, ügyfélszolgálati irodánkban
- Online ügyfélszolgálatunkon (ajkatavho.hu) keresztül, regisztrálást követően, az ügyfélszolgálat-üzenetküldés menüpont alatt.

Az ügyintézés során adja meg a vevőszámát, elektronikus levelezési címét (e-mail), illetve az e-számla rendezésének módját (csoportos beszedési megbízás, banki utalás, vagy készpénzes befizetés).

▶ Közös képviselő változás

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

Postázási, e-mail címünk:

- 8400 Ajka, Móra Ferenc u. 26.
- primer@ajkatavho.hu

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!



Hírlevél

▶ Fűtésindítás 2018

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 ürítését a nagyszámú hibabejelentés 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!



▶ 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, lágyított 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 szolgáltatóknak 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: 2018. 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



▶ 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 ügyletünkön 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 2017 és 2018 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
---	---	---	---	---

Ügyletünk elérhetőségét (személyes, telefon, e-mail)

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

A hibaelhárítás gyorsaságát, szakszerűségét

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

Milyenek ítéli meg...

Új e-számla szolgáltatásunk hasznosságát

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

Weblapunkon elérhető Online Ügyfélszolgálatunkat

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

Weblapunk átláthatóságát

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

A számláink 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 ügyletünkön - 3 db. 10.000-Ft. értékű vásárlási utalványt sorsol ki.

Leadási határidő: szeptember 28. 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.