

▶ Ügyfélszolgálat - Távhő ügyelet

Ügyfélszolgálati iroda főbb feladatai:

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

▶ Ügyfélszolgálati iroda elérhetősége: **312-989**

Cím	Ajka, Móra Ferenc u. 26.
Telefonszám	88 / 312-989
E-mail	primer@ajkatavho.hu
Ügyfélfogadás	Szünetell!
	Kérjük, hívjon minket telefonon!
	Minden nap:
	08:00 órától, 15:00 óráig

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

Cím	Ajka, Semmelweis u. 1/A.
Telefonszám	312-396
Hibabejelentési idő	minden nap
	00:00 órától, 24:00 óráig

Ügyfélszolgálatunkon, illetve Távhő ügyeletünkön a személyes ügyfélfogadás további értesítésig szünetel.

Fogyasztóink kizárólag írásban (e-mail-ben vagy levélben), valamint telefonon intézhetik a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket.

▶ Figyelem! Áprilisban a mérőórák leolvasását elhalasztjuk

A koronavírus magyarországi terjedése miatt a PRIMER Kft. munkatársai, és fogyasztói egészségének megőrzése érdekében elhalasztjuk a mérőórák leolvasását.

▶ Számlák kézbesítésével kapcsolatos kérés

Kérjük Tisztelt díjfizetőinket, hogy a számlák téves kézbesítésének elkerülése érdekében a postailádán nevüket, illetve pontos lakcímüket szíveskedjenek feltüntetni!



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 Távhőszolgáltatósi Kft. az előző (2019) évtől 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:

- E-mail küldése ügyfélszolgálati irodánkknak
- 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).

▶ Írja meg észrevételét!

Észrevételeit, javaslatait, illetve kérdéseit küldje el a PRIMER Ajkai Távhőszolgáltatósi Kft. részére.

Postázási, e-mail címünk:

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

Hozzászólásával Ön is szerkesztheti hírlevelünket.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!



Hírlevél

▶ A személyes ügyintézés szünetel!

Ügyfélszolgálat - Móra Ferenc utca

A koronavírus magyarországi terjedése miatt a PRIMER Kft. munkatársai, és fogyasztói egészségének megőrzése érdekében az alábbi rendelkezést léptette életbe 2020. március 18-tól. Kérjük ügyfeleink együttműködését!

A Móra Ferenc utca 26. alatt működő ügyfélszolgálatunkon a személyes ügyfélfogadás további értesítésig szünetel.

Fogyasztóink kizárólag írásban (e-mail-ben vagy levélben), valamint telefonon az alábbi elérhetőségeken intézhetik a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket:

E-mail: primer@ajkatavho.hu

Telefon, minden nap: 08:00 órától 00:15 óráig.

- 88 / 312-989 díjfizető változással, folyószámlával, és számlázással kapcsolatban,
- 88 / 312-394, 16-os mellék: számlázással, és
- 88 / 313-394, 13-as mellék: díjtartozással kapcsolatban.

Fogyasztó változással kapcsolatos ügyek rendezése írásban történik (e-mail-ben vagy levélben), melyhez a nyomtatványok a www.ajkatavho.hu oldalról, az ügyintézés, és változások kezelése menüpontból érhető el.

▶ Figyelem! A pénztári befizetés szünetel!

A rendkívüli helyzetre való tekintettel, pénztári befizetés helyett, befizetéseiket készpénz átutalási megbízással (csekken), illetve banki átutalással teljesíthetik.

Március hónapban készpénz átutalási megbízást (csekket) a bejárat előtt elhelyezett tároló dobozból lehet elvenni. Kérjük, hogy számlánként egy csekket vigyenek!

2020. április 01-től a pénztári befizetők, a távhőszolgáltatósi számla mellé további rendelkezésig kitöltött készpénz átutalási megbízást (csekket) kapnak.

▶ Online Ügyfélszolgálat: ajkatavho.hu

Leolvasási időszakban online vízóra bejelentés, illetve közvetlen üzenetküldés ügyfélszolgálatunk felé.



▶ A személyes ügyintézés szünetel!

Távhő ügyelet - Semmelweis utca

A koronavírus magyarországi terjedése miatt a PRIMER Kft. munkatársai, és fogyasztói egészségének megőrzése érdekében az alábbi rendelkezést léptette életbe 2020. március 18-tól. Kérjük ügyfeleink együttműködését!

A Semmelweis utca 1/A. alatt működő távhő ügyeletünk a személyes ügyfélfogadás további értesítésig szünetel.

Fogyasztóink kizárólag írásban (e-mail-ben vagy levélben), valamint telefonon az alábbi elérhetőségeken intézhetik a távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket:

E-mail: primer@ajkatavho.hu

Telefon: 88 / 312-396,

minden nap: 08:00 órától 21:00 óráig.

Felhasználási helyeken munkatársaink kizárólag hibaelhárítást végeznek, megfelelő védőfelszerelésben. További értesítésig az alábbi lakossági, illetve közületi felhasználási helyeken végzett, nem hibaelhárítási tevékenységet felfüggesztjük:

- Vízmérő órák állásának leolvasása
- Vízmérő órák plombálása
- Fűtési rendszer üritése, illetve töltése, légtelenítés
- Légtelenítés lakásban, egyéb épületrészben

▶ Figyelem! A pénztári befizetés szünetel!

A rendkívüli helyzetre való tekintettel, pénztári befizetés helyett, befizetéseiket készpénz átutalási megbízással (csekk), illetve banki átutalással teljesíthetik.

▶ Felhasználói közösség képviselése

A felhasználói közösség képviselője, vagy megbízottja (közös képviselő) jogosult a távhőszolgáltató felé képviselőre.

A képviselő feladata:

- Szerződést köt, szerződést módosít,
- meghatározza a vételezett távhő díjának szétosztási módját (utólagos költségosztás esetén).

A távhőszolgáltatási közüzemi szerződésnek tartalmaznia kell annak a személynek, illetve szervezetnek az adatait, akivel a PRIMER Kft. a kapcsolatot tartja.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer

Hasznos és fontos tudnivalók: www.ajkatavho.hu

primer
online

primer
online

▶ Fűtésleállítás

A PRIMER Kft. tájékoztatja a felhasználókat, illetve a díjfizetőket, hogy az épületekben a fűtésszolgáltatás leállítására 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, fűtési megbízott) telefonon, vagy írásban történő bejelentését követően 4 órán belül a szolgáltató leállítja a fűtés-szolgáltatást.

A hőszolgáltatási szerződéssel, illetve együttes szerződéssel nem rendelkező lakóépületek esetében a szolgáltató leállítja a fűtésszolgáltatást megrendelés hiányában is, ha az időjárás előrejelzés alapján a napi középhőmérséklet 2 napon túl várhatóan 12 Celsius-foknál magasabb.

Ha a 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 fűtés leállításával, újraindításával kapcsolatban további információkat ad ügyfélszolgálati irodánk, illetve távfűtési ügyeletünk e-mail-ben vagy telefonon.

▶ Hírlevél a Facebook-on is!



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

www.facebook.com/ajkatavho

Facebook oldalunk folyamatosan tájékoztatást ad a város távhőszolgáltatásának működéséről, információt ad hasznos és fontos tudnivalókról.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer

▶ Keresse honlapunkat

Honlapunk folyamatosan 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
- Melegvíz mennyiségmérő mérőállás bejelentés
- 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
- Közvetlen üzenetküldés
- Regisztráció után, online intézhető

Honlapunkon online intézheti a melegvíz mennyiségmérő fogyasztásának bejelentését (bejelentési időszak alatt), és közvetlen küldhet üzenetet ügyfélszolgálatunknak.

Vegye igénybe Ön is honlapunk szolgáltatásait!

▶ Termosztatikus radiátorszelep

Fontos tudnivalók a termosztatikus radiátorszelep használatához

Ahol a fűtéskorszerűsítést követően a radiátorokat automatikus szelepekkel látták el, ott a termosztatikus szelepeket a fűtési szünetben a következő fűtési időszak kezdetéig teljesen nyitott állapotban kell tartani.

A termosztatikus szelepek működési elvéből következik, hogy a termosztát a nyári meleg időben magas hőmérsékletet érzékelve automatikusan lezár.

Ugyanakkor csak a nyitott termosztatikus szelepek mellett üríthető és tölthető az épület fűtési rendszere, továbbá a légtelenítés is a szelep nyitott állapotában működik és a szelep záró eleme nem ragad le.

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer