

▶ 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	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. (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
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

▶ 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).

▶ 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!

primer

Hírlevél

▶ 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 személyesen, vagy telefonon.

▶ Radiátorcsere, ürítés és töltés

Szükséges teendők

A szolgáltatásba bekapcsolt felhasználó csak az épülettulajdonosok, (illetve közös képviselő) és a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhet vagy alakíthat át, már meglévő felhasználói berendezést.

Az ehhez szükséges formanyomtatványok beszerezhetők a Távfűtési Ügyelet (Ajka, Semmelweis u. 1/A.) munkatársaitól.

A megfelelő típusú fűtőttestek kiválasztását, méretezését társaságunk végzi díjmentesen.

primer

▶ Radiátorcsere, ürités és töltés (folytatás)

A fűtési hálózat leürítésének, illetve feltöltésének díja fűtési időszakon kívül 6.000-Ft.+ÁFA / megrendelés, fűtési időszakban 12.000-Ft.+ÁFA / megrendelés, melyet a Móra Ferenc utca 26. II. emeleti pénztárunkban tudnak megrendelni, valamint befizetni felhasználóink.

A rendszer töltését az ürités napjától számítva 10 napon belül el kell végezni.

A felhasználó tulajdonában lévő berendezések üzemeltetése, karbantartása, fejlesztése a tulajdonos feladata.

A javítási, karbantartási feladatokat úgy célszerű szervezni, hogy a fűtési időszakban (szeptember 15-től, május 15-ig) csak rendkívül indokolt esetben, üzemzavar esetén történhet munkavégzés.

A felhasználó csak a távhőszolgáltató előzetes hozzájárulásával helyezhet át, alakíthat át felhasználói berendezést.

A fűtési rendszer az osztatlan közös tulajdon részét képezi, ezért radiátorcsere esetén a felhasználóknak egyeztetési kötelezettsége áll fenn az épület tulajdonosaival szemben.

A feltöltés elmaradása

Sok esetben előfordul az is, hogy a közös képviselők tudta nélkül szerelik le a tulajdonosok a radiátorokat. Ez különösen ősszel jelent problémát amikor a hideg időjárás beköszönével a közös képviselő megrendeli a fűtést.

Ilyen esetekben fordul elő, hogy fűtés indításakor a rendszer nincs feltöltve, vagy nem üzemel megfelelő módon, ezért a fűtés indítása jelentős késedelmet szenved.

Kérjük, hogy a radiátorcsereét megfelelő felkészültségű szakemberrel végeztessék el.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy megrendeléseiket, (ürités/töltés) illetve a munkálatok megkezdésének, befejezésének időpontját a Távfűtési Ügyeleten be kell jelenteni.

A PRIMER Kft. a tervezett fűtőkorszerűsítéseket fűtési időnyen kívül javasolja elvégezni.

▶ Számlák kézbesítésével kapcsolatos kérés

Kérjük Tisztelt díjfizetőinket, hogy a számlák téves kézbesítésének elkerülése érdekében a postai adán nevüket, illetve pontos lakcímeiket szíveskedjenek feltüntetni!

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

primer

▶ Termosztatikus radiátorszelep

Fontos tudnivalók a termosztatikus radiátorszelep használatához

Ahol a fűtőkorszerűsítést 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 ürithető és tölthető az épület fűtési rendszere, továbbá a légtelenítés is a szelep nyitott állapotában működik és a szelep záró eleme nem ragad le.

▶ Fontos tudnivalók!

Ügyintézés kényelmesen, egyszerűen

Felhívjuk díjfizetőink figyelmét, hogy a számlakézbesítést követő időszakban, a **felesleges sorbanállás elkerülése** végett, amennyiben csak távhődíjat kívánnak befizetni, lehetőség szerint a Távfűtési Ügyeleten működő pénztárunkat vegyék igénybe, vagy **éljenek az Ügyfélszolgálati Iroda szerdai 20:00 óráig tartó nyitvatartási lehetőségével.**

Kérjük, hogy az ügyintézéshez, annak gördülékenysége érdekében az alábbiakat szíveskedjenek magukkal hozni:

- Költség, tulajdonos/bérlőváltás esetén: tulajdoni lap, adásvételi/bérlési szerződés másolata, mérőállások, gyári számok (a felek együttes személyes jelenléte szükséges)
- Elhunyt esetén: halotti anyakönyvi kivonat, hagyatéki végzés

További információkért kérdezze ügyfélszolgálati irodánk munkatársait telefonon, vagy személyesen.

Ügyfélszolgálati iroda tel.: **312-989**

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.
- Ügyfélszolgálat, (előre) időpont foglalás
- Jogszabályok, letölthető formanyomtatványok
- Stb ...

- Regisztráció után, online intézhető

Tájékoztatjuk Tisztelt Felhasználóinkat, illetve díjfizetőinket, hogy a megújult honlapunkon online (interneten keresztül) intézheti a melegvíz mennyiségmérő fogyasztásának bejelentését (bejelentési időszak alatt), valamint előre foglalhat időpontot ügyfélszolgálatunkon a kényelmesebb ügyintézés érdekében.

További információk: www.ajkatavho.hu

Vegye igénybe Ön is honlapunk új szolgáltatásait!

▶ Felhasználói közösség képvisellete

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 költségsztás esetén).

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

primer