

## ► 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.

## ► HMV óracserével kapcsolatos tájékoztató

Használati melegvízmérő cseréje esetén az újra plombálás időpontját egyeztetni szükséges. A leszerelt mérőt mindaddig meg kell őrizni, amíg a plombálás, illetve az adatfelvétel megtörténik.

A plombálás díja bruttó 2.000.- Ft / lakás, melynek költségét a Móra F. utcai irodaház II. emeleti pénztárában lehet befizetni. Ekkor történik az időpont egyeztetése is.

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 Távhőszolgáltatósi 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

## ► Radiátorcsere, ürités 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 fűtőtestek kiválasztását, méretezését társaságunk végzi díjmentesen.

A fűtési hálózat leürítésének, illetve feltöltésének díja fűtési időszakon kívül 6.000.- Ft.+ÁFA / megrendelés, fűtési időszakban 20.000.-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 beköszön-tével 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.

primer

### ▶ A feltöltés elmaradása

Kérjük, hogy a radiátorcserét megfelelő felkészültségű szakemberrel végeztessék el.

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

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

### ▶ 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 őríthető és tölthető az épület fűtési rendszere, továbbá a légtelenítés is a szelep nyitott állapotában működik és a szelep záró eleme nem ragad le.

### ▶ Figyelem! Változik a mérőórák leolvasásának rendje

A melegvíz mérőkön mért mennyiségek gyorsabb, illetve pontosabb elszámolása érdekében a PRIMER Kft. megváltoztatja a mérőórák leolvasásának rendjét.

A távhővel ellátott lakások és egyéb felhasználók egyik felében április végén, a másik felében november végén történik a leolvasás. A leolvasás az eddigi gyakorlatnak megfelelően a megbontás szerinti területeken évente egy alkalommal történik. A leolvasást megelőzően 2-3 nappal a lépcsőházakban tájékoztatót helyezünk el, melyen feltüntetjük a leolvasás idejét.

#### Április havi leolvasással érintett utcák:

Utcanév:	Házszám:
Bercsényi utca	páros
Csokonai utca	páratlan
Eötvös utca	páros, páratlan

#### Április havi leolvasással érintett utcák:

Utcanév:	Házszám:
Fő u.	1-17, 2-54
Frankel L. u.	2-14
Futó u.	9
Ifjúság u.	2 A-C, 2 D-E, 2-10, 11-25
Kohász u.	páros, páratlan
Kossuth L. u.	páros, páratlan
Kosztolányi u.	19-25
Mikes K. u.	páros, páratlan
Móra F. u.	9-27, 24-28
Móricz Zs. u.	1 A-B-C, 1-5, 8-18
Petőfi S. u.	1-19
Puskin u.	1-5
Semmelweis u.	páros, páratlan
Sport u.	2-12, 1-19
Szabadság tér	(kivéve Szabadság tér 6.)
Újélet u.	páros, páratlan

#### November havi leolvasással érintett utcák:

Utcanév:	Házszám:
Alkotmány u.	páros, páratlan
Béke u.	páros, páratlan
Bródy I. u.	1-7, 4-6
Cserhát u.	páros
Csingeri u.	1-3
Deák F. u.	2-8, 46-54
Fő u.	56-60
Frankel L. u.	16-24
Futó u.	1-7, 2-8
Fürst S. u.	1
Hétvezér u.	páratlan
Ifjúság u.	1 A, 1 B, 1-7
József A. u.	páratlan

Távhőszolgáltatás a környezetbarát kényelem!

#### November havi leolvasással érintett utcák:

Utcanév:	Házszám:
Jubileumi park	
Kórház u.	1-5.
Kosztolányi u.	1-17, 2/A, 2-14
Május 1 tér	1-13.
Móra F. u.	1-5, 2-22
Móricz Zs. u.	2-6, 20-26, 7-11
Petőfi S. u.	21-47
Puskin u.	2-8
Rákóczi u.	páros
Rózsa u.	1
Sport u.	23
Szabadság tér	6
Tűzoltó u.	páros, páratlan
Verseny u.	páros, páratlan

A mérő leolvasással kapcsolatos kérdéseiket feltehetik e-mail-ben: a primer@ajkatavho.hu címen, illetve a 88 / 312-989 vagy a 312-396-os telefonszámunkon.

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

#### Ha munkatársunk nem találja otthon:

Lehetőség van Weblapunkon online bejelentésre is, vagy e-mailben a primer@ajkatavho.hu címre a mérőóráról készített fotóval küldhetnek leolvasási adatot.

#### Online Ügyfélszolgálat: [ajkatavho.hu](http://ajkatavho.hu)

### ▶ Számlák kézbesítésével kapcsolatos kérés

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