

Távfűtési hírlevél

Köszöntjük Önöket a Veoliánál!



Örömkre szolgál, hogy a Veolia vállalatcsoport, azon belül pedig a Veolia Energia Magyarország csoport ügyfelei között üdvözölhetjük Önöket!

A Veolia Energia Magyarország Zrt. nyerte el közbeszerzési eljárással Ajka Város Önkormányzatának bizalmát, hogy a városi szintű távhőszolgáltatással kapcsolatos feladatokat és fejlesztéseket - a következő 25 évben - koncessziós szerződés keretei között ellássa. A Veolia Energia Magyarország Zrt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően a távhőszolgáltatási tevékenység tényleges ellátására **BAKONY-TÁVHŐ Kft.** néven koncessziós társaságot alapított.

Az új koncessziós társaság kivétel nélkül átveszi a korábbi szolgáltató a Primer Ajka Távhőszolgáltatási Kft. munkatársait, tehát az ügyfeleknek és a közös képviselőknek a szolgáltató munkatársaival kialakult személyes kapcsolattartásban nem lesz változás.

A Veolia csoport Magyarország egyik vezető közművállalata. Immár több mint 27 éve az energetika, a víziközmű, a hulladékkezelés és az építőipar területén egyaránt széles körben nyújt fenntartható megoldásokat önkormányzatoknak, valamint ipari és lakossági partnerei számára.

Eddigi gyakorlatunknak megfelelően Ajkán is arra törekszünk, hogy üzembiztos, hatékony és környezetkímélő távhőszolgáltató rendszert működtessünk, ügyfeleink minél nagyobb megelégedettsége mellett.

HOGYAN FEJLŐDTÜNK AZ ENERGETIKAI PIACON?

- Ipari, közintézményi és lakossági ügyfeleink számára hő-, kapcsolt energia termelési, virtuális erőművi, valamint létesítményüzemeltetési szolgáltatást nyújtunk,
- a Veolia a legnagyobb biomassa hasznosító Magyarországon,
- összesen 7 erőművet, 28 kiserőművet, valamint 13 város távhőrendszerét üzemeltetjük,
- 57 ipari telephelyet, 63 egészségügyi és szociális intézményt, valamint 60 állami és önkormányzati intézményt látunk el energiával.

VÁLTOZÁSOK AZ ÜGYINTÉZÉSBEN

A távhőszolgáltató ügyfélszolgálati irodája továbbra is változatlan helyen, és időben várja ügyfeleit. Műszaki meghibásodás esetén kérjük, hívják a díjmentes hibabejelentőnket, ahol kollégáink a hét minden napján 0-24 óráig rendelkezésre állnak: +36 80 180 145. Adminisztrációs kérdésekkel (névátírás, lakcímváltozás, számlázás) személyesen, telefonon és elektronikus úton is fordulhatnak helyi kollégáinkhoz az alábbi elérhetőségeken:

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

8400 Ajka, Móra Ferenc utca 26.
Telefonszám: +36 88 545 890
E-mail: ugyfelszolgalat.ajka@veolia.com
Kedd, Szerda, Csütörtök, Péntek: 08:00-12:00
Hétfő: 08:00-20:00

A jövőben a könnyebb és gyorsabb ügyintézés érdekében elérhető lesz a <https://tavho.veolia.hu/> weboldalunkon egy online ügyfélszolgálat is, ahol regisztrációt követően ügyfeleinknek lehetősége nyílik az online ügyintézésre.

Online ügyfélszolgálatunk kényelmi szolgáltatásai közé tartozik:

- elektronikus számla igénylése,
- használati melegvíz-mérő állásának lejelentése,
- bankkártyás fizetés,
- egyenleg nyomon követése.

A kényelmi szolgáltatások igénybevételevel kapcsolatban ügyfeleinknek külön tájékoztatót fogunk küldeni.

ÁRAK

A szolgáltatóváltás nem befolyásolja az árakat. Tekintettel arra, hogy a távhő a lakossági felhasználók számára hatósági áras szolgáltatás, továbbra is a megszokott árakkal vehetik igénybe a távhőszolgáltatást.

SZÁMLÁZÁSSAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

Lakossági ügyfeleink 2021 februárjában már csak az új szolgáltatótól kapnak számlát, az alapidíjról, a hődíjról, illetve korábbi gyakorlat szerint a víz- és csatornázási díjról. A havi számlákat minden hónap 15-e körül kézbesítjük, azok befizetési határideje minden esetben az adott hónap utolsó napja lesz. A hődíj elszámolása a korábban megszokottak szerint fog történni.

A Primer Ajka Kft. a 2020.12.31-ig terjedő időszakra vonatkozóan elszámoló számlát készít, a BAKONY-TÁVHŐ Kft. pedig 2021. január 1-től az aktuális havi távhőszolgáltatással kapcsolatos számlákat bocsájtja ki.



A számla tartalmával kapcsolatos kérdések esetén kérjük, továbbra is forduljanak bizalommal a helyi ügyfélszolgálati iroda munkatársaihoz, akik készséggel adnak felvilágosítást a számlát érintő tételekkel kapcsolatban.

INFORMÁCIÓK A CSOPORTOS BESZEDÉSI MEGBÍZÁSHOZ

Amennyiben csoportos beszédési megbízással kívánják rendezni a számláikat, a csoportos beszédést a számlavezető bankjuknál és Társaságunknál is kezdeményezni kell ahhoz, hogy teljesüljön a megbízás. A banknál megadandó ügyfélszám megegyezik a szerződéses folyószámla azonosítóval, amelyet a számla harmadik oldalán találhatnak meg. A szükséges GIRO azonosító: A28748353. Ezúton hívjuk fel szíves figyelmüket, hogy a korábbi szolgáltató számára adott megbízást az új szolgáltatóra módosítani szükséges.

Tisztelettel:
BAKONY-TÁVHŐ Kft.

