

10.02.2016 г.
гр. Варна

Относно: Предоставяне на търговска отстъпка за консумирана топлинна енергия за месец януари 2016г., поради възникнала аварийна ситуация

Уважаеми клиенти,

На 18.01.2016 г., серия токови удари от страна на „Енерго Про Мрежи“ АД, доведе до рязко спиране на всички наши производствени мощности и причини изключително сериозна по своя мащаб аварийна ситуация. Възникналата авария доведе до цялостно спиране на топлоподаването към всички наши клиенти в рамките на няколко дни.

Разбира се, ние предприехме незабавни мерки за максимално бързото отстраняване на последствията от аварията, като за целта беше ангажиран целият възможен за това ресурс, наличен в гр. Варна към момента. В денонощно-извършваните ремонтни работи се включиха всички технически екипи на "Веолия Енерджи Варна" ЕАД, екипите на две фирми под-изпълнители, както и аварийни екипи на "ВиК – Варна" ООД.

Използвам случая да благодаря лично на всички колеги, които работиха неуморно и не се поколебаха да изпълнят своя професионален и морален дълг, отделяйки от времето си, посветено на своите семейства.

Въпреки това, обаче, несъмнено и с основание, възникналата изключително сериозна аварийна ситуация подложи на изпитание Вашето доверие към нас.

Ето защо, като една силно клиентски-ориентирана компания, **„Веолия Енерджи Варна“ ЕАД взе решение да направи търговска отстъпка за консумираната топлинна енергия за месец януари 2016г. на всички свои клиенти.**

Въпреки, че разпоредбите на действащите Общи условия, които представляват договорът ни с Вас - нашите клиенти, не предвиждат задължение за компенсация от наша страна в такива ситуации и въпреки неблагоприятната регулаторна рамка, в която сме поставени през последните няколко години, ние категорично решихме, че трябва **да защитим интересите на клиентите си и да утвърдим доверието**, което сме изградили през годините и което продължаваме да градим ежедневно, като предоставим **специална търговската отстъпка**, чиито размер можете да видите в раздел V. на фактурите си за месец януари.

По този начин, бихме искали и да Ви благодарим за проявеното разбиране, както и за получената подкрепа в изпитанието, през което преминахме заедно!

Утвърждавайки и надграждайки доверието между нас, имаме удоволствието да Ви съобщим, че на 01.02.2016 г. заработи изцяло нов телефонен център за обслужване на клиенти, който ще спомогне за подобряване на комуникацията и повишаване на качеството на нашето обслужване. **Безплатната телефонна линия** е с познатия Ви номер - **0800 14 448**, но с много повече възможности, като автоматични съобщения, автоматизирано проверяване на задължения, получаване на актуална информация за търговски отстъпки и проекти, и много други.

Използваме случая и да Ви напомним, че можете да се регистрирате в клиентската ни интернет-платформа на адрес <http://my.energy-varna.bg>, която е на Ваше разположение за да проверявате лесно своята текуща сметка и да получите бърз достъп до информацията за потреблението на Вашата сграда и апартамент, издадени фактури и др. за последните 3 години.

С уважение,

Благовест Начев
Генерален директор
„Веолия Енерджи Варна“ ЕАД

