

Kiireellisten LVI-hälytysten vastaanotto

Vuosihuollon tilanneet asiakkaat voivat liittyä kiireellisten LVI-hälytysten vastaanottopalveluun. Asiakkaan tulee sijaita Kotkan Energian kaukolämpöverkon alueella.

Palvelussa asiakkaille tarjotaan mahdollisuus siirtää kiireellisten LVI-hälytysten vastaanotto ja valvonta Kotkan Energialle. Asiakkaiden kanssa sovitaan hälytysten edellyttämistä jatkotoimenpiteistä tapauskohtaisesti. Palvelun tarkoituksena on turvata asiakaslaitteiden toiminta sekä ilmoittaa mahdollisista vuoto- tai laitteiston rikkoontumistilanteista kaikkina vuorokauden aikoina.

Kiireellisiksi LVI-hälytyksiksi luokitellaan:

1. Lämmitysverkoston paine
 - lämpöjohtoverkosto
 - ilmanvaihdon lämmitysverkosto
2. Pumput
 - lämpöjohtopumppu
 - ilmanvaihdon lämmitysverkoston pumput
 - käyttövesipumppu
3. Asiakkaan kanssa voidaan sopia tapauskohtaisesti muista hälytyksistä

Palvelussa asiakas vastaa asiakaslaitteiden hälytysjärjestelmän asetusten päivittämisestä sekä tiedonsiirrosta ja sen oikeellisuudesta. LVI-hälytyksistä saapuva viesti tulee olla selkokielineen GSM-tekstiviesti. Palvelun käyttöönottovaiheessa asiakkaan kanssa sovitaan hälytystekstien sisältö.

Hälytyksen tapahduttua toimitaan seuraavasti:

- A) Asiakkaalle soimitaan ja selvitetään tilanne sekä sovitaan jatkotoimenpiteistä
- B) Käydään kohteessa toteamassa hälytyksen syy. Vika pyritään korjata välittömästi, mikäli asiakkaan kanssa on näin erikseen sovittu.