

## Informationen zu aktuellen Themen

Sehr geehrte Damen und Herren,

aus gegebenem Anlass würden wir gerne auf mehrere aktuelle Themen aufmerksam machen:

- Probleme mit der Heizung bzw. der Warmwasserversorgung  
Sollte es bei Ihnen im Haus zu Problemen bzw. Ausfällen der Heizung oder der Warmwasserversorgung kommen, gilt es 2 Fälle zu unterscheiden:
  - sollte bei Ihnen im Haus die **komplette** Heizung bzw. komplette Warmwasserversorgung **ausgefallen** sein, können Sie sich 24 Stunden am Tag direkt an die **Störhotline Fernwärme** (0800/500 751) der Wien-Energie wenden um die Bearbeitungszeit zu verkürzen, da das Problem dann im Normalfall am Fernwärmespeicher selbst liegt und wir für die FW-Speicher über einen Vollwartungsvertrag mit der Wien-Energie verfügen, an uns gemeldete Probleme können wir daher selbst nur an die Wien-Energie weiterleiten
  - sollten jedoch nur **einzelne** Heizkörper oder Warmwasserentnahmestellen nicht ordnungsgemäß funktionieren, wenden Sie sich bitte wie gewohnt an Ihr persönliches **Betreuerteam** oder in dringenden Fällen an unsere 24h-Hotline, da in diesem Fall ein von uns beauftragter **Installateur** zu Ihnen kommen muss
- Schlüsseldienst/Schlosser
  - Sollte es bei Ihnen zu **unverschuldeten Problemen** mit der Eingangstüre bzw. dem Türschloss kommen (Schlüssel abgebrochen, Schloss defekt, etc.) **rufen Sie** bitte einfach unter 01/866 95 **bei uns an**, dann müssen Sie auch keine Kosten für den Schlosser-Einsatz übernehmen (außerhalb unserer Dienstzeiten wird das Gespräch an unsere 24h erreichbare Notfallhotline weitergeleitet),
  - sollte es sich um einen **selbst verschuldeten** Einsatz handeln (Türe zugefallen und ausgesperrt, etc.) können wir zwar die Kosten für den Einsatz leider nicht übernehmen, wir können Ihnen jedoch zumindest einen **seriösen Schlüsseldienst vermitteln**, welcher zu nicht zu komplett überbeuerten, sondern angemessenen Preisen arbeitet
- Anonyme Beschwerden über Nachbarn  
Da uns in letzter Zeit über unser Kontaktformular wiederholt **anonyme Beschwerden** über diverse Nachbarn, mit für uns haltlosen bzw. nicht nachprüfbaren Anschuldigungen erreicht haben, würden wir gerne darauf hinweisen, dass wir Beschwerden dieser Art leider **nicht nachprüfen bzw. nachgehen können**, wenn uns weder der Beschwerdeführer selbst bekannt ist, noch für uns nachvollziehbar ist, von wie vielen Personen diese Beschwerden eigentlich stammen

Ihr persönliches Betreuerteam

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT!**