TLU SA / TAU SA

194 James Avenue / Jamesrylaan 194
PO Box 912-51 / Posbus 912-51
SILVERTON / SILVERTON
0127 / 0127

T: (012) 804-8031, F: (012) 804-2014, E: info@tlu.co.za
W: www.tlu.co.za

RIGLYN: ESKOM REKENINGS

Datum:	20 Mei 2012
Opgestel deur:	TLU SA
Status:	Riglyndokument
Verspreiding:	TLU SA – besture
Navrae:	

TLU SA het tans 'n vaste en ooreengekome werkswyse met ESKOM wat betref probleme met rekeninge.

Soos u reeds weet word daar van u verwag om binne 'n sekere venster periode u eie lesings te neem en aan die kontak/inbel sentrums van ESKOM in wie se gebied u val, deur te stuur. Indien u dit nie doen nie sal u rekening heel moontlik gebaseer wees op 'n geskatte bedrag aangesien ESKOM nie elke maand fisies rekeninge lees/laat lees nie.

Indien daar 'n probleem voorkom is die vaste werkswyse as volg :

1. Daar moet dadelik 'n dispuut verklaar word by die inbelsentrum se nommer wat op die rekening verskyn, en maak seker dat 'n verwysingsnommer aan u verskaf word. Volg die telefoniese rapportering in skrif op met die toepaslike streekskantoor met duidelike vermelding van die verwysingsnommer
2. Gaan voort om die lesings te neem en deur te bel na die betrokke Eskom-nommer.
3. Betaal maandeliks die bedrag wat fisies gebruik is volgens u lesing, saam met die relevante heffings wat van toepassing is.
4. U stuur die afskrifte van rekeninge en enige ander bykomende bewyse per faks of e-pos deur na die hoofkantoor vanwaar ons dit weer na die regte streeks verteenwoordiger van ESKOM sal deurstuur vir hantering. Hierna

is dit die genoemde verteenwoordiger se verantwoordelikheid om direk met u in kontak te kom en die probleem op te los. Indien die probleem steeds bly bestaan is dit u verantwoordelikheid om die hoofkantoor te kontak en hieroor in te lig waarna ‘n gepaste werkswyse bepaal sal word.