

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Köszönet! Mindenekelőtt megköszönjük Fogyasztóinknak, hogy több százan – véleményük alapján kitöltve – visszaküldték számunkra a 2012. április havi „vevői elégedettség felmérést” szolgáló kérdőívet.

A visszaküldők között, a Kecskeméti Televízió nyilvánossága előtt, 2012. július 5-én kisorsoltunk 10 db ajándékot. A szerencsés ügyfeleinknek személyesen adtuk át a **nyereményeket, amelyekhez ezúton is gratulálunk.**

Örömmel tölt el bennünket, hogy sokan dicsérték és magasra értékelték a TERMOSTAR Kft. szakembereinek, különösen az ügyfélszolgálaton dolgozóknak és a fűtészre kollégáknak a munkáját, magatartását.

Köszönjük észrevételeiket, javasolataikat, problémáik leírását is. Ezeket arra használjuk fel, hogy szolgáltatásunk minőségén és a vevői elégedettséget javító gyakorlatunkon folyamatosan dolgozzunk.

Célunk, hogy – a szűkös anyagi keretek ellenére – Önök mindannyian elégedettek legyenek a távfűtéssel, a melegvíz-szolgáltatással, az elszámolásokkal és a tájékoztatással egyaránt.

Engedjék meg, hogy ismételten tájékoztassuk Önöket a fűtési idény végi hődíj elszámolásokkal kapcsolatos folyamatokról:

1) Hogyan történik a fűtési hő éves elszámolása?

A TERMOSTAR Kft. a fűtési szezon hónapjaiban (október és a következő év áprilisa között) a havonta fizetendő hődíjak összegét az előző évi fogyasztás alapján – havonta azonos hőmennyiséget feltételezve – számlázza ki a lakástulajdonosoknak. A havi összegek előlegként (részfizetésként) kezelendők. A Közös Képviselővel együtt a fűtés indítása előtt feljegyezzük a társasház központi hőfogyasztás mérőjének induló állását. Minden hónap végén, így a fűtés leállása után is kiolvassuk a hőmennyiségmérők adatait, és erről tájékoztatjuk a Közös Képviselőt. Mindezek után - a fűtési idény végén - készül el a fűtési költség lakásonkénti megosztása.

2) Az egyéni fogyasztókkal, lakástulajdonosokkal való elszámolás évente egy alkalommal – a fűtési idényt követően – történik.**A bizalom alapja a pontos elszámolás!****3) A nem korszerűsített (radiátorszelepekkel nem szabályozható fűtésű) lakások esetén a június havi számlánk a havi díjon túl tartalmazta az előző fűtési idény hődíjkülönbözetét.**

Számláink mellékleteként minden díjfizetőnknek ún. elszámoló lapon részleteztük az elmúlt fűtési idényről elkészített hődíj elszámolást, amely a társasházunkban lévő hőmennyiségmérő által mutatott tényleges fűtési hőfogyasztás adatai alapján készült.

Az elszámoló lap tartalmazta a mérési egységre (társasházi hőmennyiségmérőre) vonatkozó fogyasztási adatokat a 2011/2012. fűtési idényre (havi bontásban is), továbbá - összehasonlításként - az előző évre vonatkozó értékeket is.

Az épületrész (lakás) adatainál részleteztük a havi tényleges hőfelhasználás kiszámítását. Ezt követően időszaki megbontásban bemutattuk a „Számlázott”, „Felhasznált” hőmennyiséget és a kettő „Különbözet”-ét (ÁFA nélkül).

4) Hogyan történik a költségmegosztók leolvasása és az elszámolás egy fűtéskorszerűsített társasháznál?

a) A fűtési idény végén (évente egyszer) a költségosztást végző cégek (Techem Kft., Calorsys Kft., ISTA Kft., Gurbo-therm Kft., GÁTI Hőtechnika Kft.) képviselői, megbízottai leolvassák a radiátorokra felszerelt költségmegosztók adatait.

A költségosztást végző cég a társasház közösséggel megkötött elszámolási szerződés alapján végzi el a feladatait: összesítőt és lakásonkénti kimutatást készít a hőfogyasztásról, melyeket a közösség képviselőjének küld meg. **Az épület teljes hőfogyasztásával kapcsolatos adatokról, azon belül a lakások hőfogyasztásáról a közösség képviselője tájékoztatja a lakókat, a lakásra vonatkozó egyéni elszámoló lapok átadásával.**

- b) A lakóközösségek az elszámolásra szóló szerződést közvetlenül valamely szakcéggel kötik meg, melynek tartalmát a TERMOSTAR Kft. nem ismeri. Az elszámolással kapcsolatos kérdéseikkel, ezért a Közös Képviselőhöz vagy közvetlenül a költségosztást végző céghez kell/lehet fordulni.
- c) A társasház közös képviselője a jóváhagyott költségfelosztást átadja a TERMOSTAR Kft-nek azzal, hogy a lakók részére készítse el a fűtési hődíj elszámoló számlákat. A TERMOSTAR Kft. az átvett adatok alapján 30 napon belül elkészíti a számlákat. A fűtési idényben számlázott előlegek (részfizetések) és a tényleges hőfelhasználás elszámolása után – részletes kimutatás kíséretében – megküldi a számlát a lakástulajdonosoknak, díjfizetőknek. Akinek visszatérítés jár, annak jóváírja, vagy a pénztárból kifizeti az összeget. Az átutalási bankszámlával rendelkező ügyfeleinknek a túlfizetést átutaljuk a bankszámlájukra.
- d) **Költségosztást végző cégek elérhetőségei:**

TECHEM Kft.	1134 Budapest, Váci út 45. A épület 7. em.	06 1 374 1010	techem@techem.hu
CALORSYS Kft.	1118 Budapest, Rétköz u. 5. 3.em.	Imre Gizella 06 70 320 9393	gimre.calorsys@gmail.com
ISTA Magyarország Kft.	1107 Budapest, Mázsa tér 2-6.	06 1 889 0563	ista@ista.hu
Gurbo-therm Kft. (Brunáta Kft.)	Gurbó Antal	06 70 338 7192	gurbo@t-online.hu
Gáti Hőtechnika Kft.	1112 Budapest, Menyecske u. 31.	06 70 526 6351	gatkft@t-online.hu

- 5) Felhívjuk a fűtés korszerűsített lakásokban lakók figyelmét, ellenőrizzék, hogy a **hőfokszabályozós radiátorszelepek** és – ahol van – az alsó elzárószelepek is legyenek nyitva a fűtési idényen kívül nyáron (a leragadás elkerülése, és - fűtés induláskor - a légtelenítés érdekében)!
- 6) **A melegvízmérő órák hitelesítése:** Társaságunk célja továbbra is az, hogy Ügyfeleit minél magasabb színvonalon szolgálja ki. Ennek érdekében **fontos a melegvíz fogyasztás adatainak pontos, korrekt számlázása, amelynek feltétele a hiteles mérők biztosítása.** Jogszabály írja elő az elszámolás alapjául szolgáló melegvízmérők időszakos (6 évenkénti) hitelesítését, mely a felhasználó és a szolgáltató közös érdeke. E mérőberendezések társaságunk tulajdonát képezik, ezért **az értesítés szerinti időpontban történő csere esetén a fogyasztót költség nem terheli.**

Amennyiben a jelzett időpont nem megfelelő, vagy pontosítani szeretnék azt, kérjük, hogy hívják a **20/319-00-28** telefonszámot **munkanapokon 9-12 óra között, a meghirdetett időpont előtt legalább 1 munkanappal.** Kérjük, a jelzett időpontban biztosítsák a lakásba való bejutást, hogy munkatársaink ütemezetten, szervezeten, minél kevesebb költséggel, időráfordítással tudják végezni a melegvízmérők cseréjét.

- 7) **A melegvíz-szolgáltatásban ezen a nyáron sem lesz hosszabb szünet,** ugyanis - a műszaki fejlesztéseinknek köszönhetően – a karbantartási munkákat kisebb szakaszokban végezzük el, így Fogyasztóinknak csak rövid időre, mindössze néhány napra kell nélkülözniük a melegvizet.

A melegvíz-szolgáltatás – kisebb körzetekben előforduló – esetleges szünetelésének időpontjáról – legalább egy héttel a munka megkezdése előtt – értesítjük Tisztelt Fogyasztóinkat a lépcsőházi hirdeteményünk (faliújság) útján.

A távhőszolgáltatással kapcsolatos jogszabályok cégünk honlapján megtalálhatók:

www.termostar.hu

Ügyfélszolgálatunk személyesen az Akadémia krt. 4. szám alatt várja Önöket a szolgáltatásunkkal kapcsolatos ügyek intézésére.

További elérhetőségeink:

Telefon:76/50-40-40, Hibabejelentés:Tel.:76/48-18-18
Email:kecskemet@termostar.hu

Tisztelettel: Horváth Attila s.k. ügyvezető igazgató