

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Áprilisi Hírlevelünkben öt aktuális kérdésre adunk választ Tisztelt Fogyasztóinknak.

➤ **Mi a teendő, ha a tavaszi időben nem igényli a fűtést?**

A fűtési időszak szeptember 15-étől május 15-éig tart, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény szerint.

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. a Fogyasztói részére – a több, mint 11 ezer lakásban és 213 egyéb felhasználónál - a már megismert elvárásoknak megfelelően, **az időjárás előrejelzését figyelembe véve biztosítja a távfűtést**. Tavasszal egy-egy napon belül is nagy lehet a hőingadozás, ennek függvényében az automatikai berendezések szabályoznak, tehát ha kinn meleg van, akkor nincs fűtés a lakásokban.

A fűtés társasházanként kikapcsolható:

A fűtési rendszer teljes leállítása előtt is lehetőség van a fűtés hőfogadónkénti (általában 2 lépcsőházankénti) kikapcsolására.

A fűtést a Közös Képviselő (fűtési megbízott) el tudja zárni, ha az egy hőfogadóhoz tartozó fogyasztók többsége azt kéri. Ahol ez nem megoldható (pl.: felhasználói hőközpontokról ellátott épületek esetén), ott a közösségek képviselőjének írásos kérésére kollégáink elvégzik a fűtés kikapcsolását.

Mi a teendő, ha egy-egy lakó nem igényli a fűtést?

- **Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént**, ott a lakók **bármikor elzárhatják a radiátor szelepeket**.
- **Ahol a fűtés korszerűsítése még nem történt meg**, illetőleg nincsenek megfelelő elzáró szelepek, **ott lakásonként nincs mód a radiátorok kikapcsolására**. Ebben az esetben a Közös Képviselőhöz lehet fordulni, aki felméri az igényeket, és tájékoztatást ad a lehetőségekről.

A távfűtéssel kapcsolatos kérdéseikkel, észrevételeikkel keressék műszaki szakembereinket a **hibabejelentés** telefonszámon: **76/48-18-18!** Az ide érkező hívásokat ügyintézőnk – a beszélgetés megkezdésekor – egyedi azonosító számmal ellátva rögzíti.

Észrevétel tehető a www.termostar.hu/hibabejelento és a diszpecser@termostar.hu címen is, vagy személyesen az **Akadémia krt. 4. szám alatti ügyfélszolgálatunkon**.

➤ **Mikor történik a melegvíz-mérők leolvasása?**

2016. április hónapban is folytatjuk a melegvíz-mérők éves egyszeri leolvasását, ellenőrzését. A munkát ütemezetten, több szakaszban, épületenként más-más időpontokban végezzük. Az időpontokról az érintett lépcsőházakban, postaládákban elhelyezett hirdeteményekből tájékozódhatnak Fogyasztóink.

A megbízólevéllel rendelkező kollégáinknak a leolvasás és az ellenőrzés során – a későbbi viták elkerülése érdekében – évente egyszer a melegvíz-mérőkről fényképfelvételt is kell készíteniük. Emiatt a melegvíz-mérő (óra) állásokat írásban, e-mailben, telefonon nem áll módunkban elfogadni!

➤ **Mikor végezzük a melegvíz-mérők hitelesítését?**

A vízmérők hitelesítése, cseréje 8 évenként esedékes a mérésügyről szóló, többször módosított 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet szerint.

Minden Fogyasztó, **akiknél a mérőcsere ez évben esedékes, postaládájába értesítőt, levelet kap a TERMOSTAR Kft-től**. A levélben feltüntetett telefonszámon egyeztethető a munka elvégzésének időpontja.

➤ **Hogyan történik a hődíj elszámolása a fűtési idény végén?**

Az elfogyasztott hőt a társasházi hőmennyiségmérő méri, így fizetni annyit kell, amennyi hőt a fűtési idényben felhasznált a lakóközösség.

Ahol megvalósult az „okos mérés” (Kossuth tér 6-7., Mátyás K. u. 12.), ott a felhasznált hőmennyiség elszámolása havonta történik.

A többi társasháznál a TERMOSTAR Kft. a fűtési szezon hónapjaiban a havi fizetendő hődíjak összegét az **előző évi fogyasztás alapján** – havonta azonos hőmennyiséget – számlázza ki a lakástulajdonosoknak. A havi számlázott összegek részfizetésként kezelendők.

A hőmennyiségmérőket minden hónapban, illetőleg a fűtési idény végén leolvassuk, és erről tájékoztatjuk a Közös Képviselőt. Mindezek után készül el a fűtési költség lakásonkénti megosztása, elszámolása.

Az egyéni díjfizetőkkel, lakástulajdonosokkal való elszámolás évente egy alkalommal – a fűtési idényt követően – történik, kivéve a Kossuth tér 6-7., és a Mátyás K. u. 12. szám alatti Társasház esetében.

A társasházi hőmennyiségmérőn mért – a lakóközösség által elfogyasztott – hő szétosztása az egyes lakásokra a felhasználói közösség döntése szerint fűtött léghőmérséklet arányában, vagy/és a költségosztók adatai szerint történik.

A költségosztók leolvasása a fűtési idény végén történik. A leolvasás pontos időpontjáról – a társasházközösséggel kötött szerződés alapján – a költségosztó cég (TECHEM Kft., ISTA Magyarország Kft., CALORSYS Kft., Gurbo-Therm Kft., Gáti Hőtechnika Kft., MT Méréstechnika) tájékoztatja az érintetteket.

➤ **Mennyire elégedett szolgáltatásainkkal?**

Számlánk mellett a borítékban – évtizedes hagyományainkhoz híven – megküldjük a vevői elégedettség felmérését szolgáló kérdőívünket.

Számunkra fontos az Önök véleménye! Ezért arra kérjük Fogyasztóinkat, legyenek segítségünkre néhány kérdés megválaszolásával, hogy szolgáltatásunk minőségét tovább tudjuk javítani!

A kitöltött kérdőívet **névvel és címmel ellátva, 2016. május 2-án, éjfélig** kérjük, hogy juttassák el társaságunk címére (6000 Kecskemét, Akadémia krt. 4.), illetőleg dobják be a cég főbejárata mellett elhelyezett postaládába! **A kérdőív kitölthető a www.termostar.hu honlapunkon is!**

Ha a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bővebben kívánják kifejezni véleményüket, vagy személyes, **konkrét észrevételük van**, amely kivizsgálást igényel, illetve választ is szeretnének kapni, akkor kérjük, külön levélben juttassák el társaságunkhoz, vagy írják meg a **kecskem@termostar.hu** címre!

Ügyfélszolgálatunk személyesen a **Kecskemét, Akadémia krt. 4.** szám alatt várja Önöket a szolgáltatásunkkal kapcsolatos ügyek intézésére.

A szolgáltatásunkhoz kapcsolódó jogszabályok a **www.termostar.hu** honlapon megtalálhatók.

Ügyfélszolgálatunk:

Nyitva tartás: H-Sz: 8-15 óráig

Cs: 8-20 óráig

P: 8-12 óráig

Tel.: 76/50-40-40, 76/44-80-10

E-mail: ugyfelszolgalat@termostar.hu

Hibabejelentés éjjel-nappal:

Tel.: 76/48-18-18

Email: diszpecser@termostar.hu

Web: www.termostar.hu/hibabejelento

Tisztelettel:

Horváth Attila s.k.
ügyvezető igazgató