

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Békés, boldog, gondoktól mentes 2017-es évet kívánunk minden kedves kecskeméti hőfogyasztónknak!

Célunk ebben az évben is az, hogy megszokott, egyenletes színvonalú, megfizethető árú szolgáltatást nyújthassunk Önöknek, gyorsan kijavítsuk a fűtési rendszereinkben esetleg előforduló műszaki hibákat, és megfelelő tájékoztatást adjunk az ügyfeleinket érintő kérdésekre.

Januári hírlevelünkben **fontos tudnivalókat** osztunk meg Önökkel a **melegvíz-mérők leolvasásával, ellenőrzésével és hitelesítésével** kapcsolatban.

➤ **A melegvíz-mérők(órák) adatainak leolvasása**

2017. január hónapban ütemterv szerint végezzük a melegvíz-mérők éves egyszeri leolvasását, ellenőrzését. Az időpontokról az érintett lépcsőházakban elhelyezett hirdetményekből, valamint a postaládákba kézbesített értesítőből tájékozódhatnak Fogyasztóink.

A melegvíz-mérőkről a leolvasás során – a későbbi viták elkerülése érdekében – évente egyszer fényképfelvétel készül. Emiatt a melegvíz-mérő(óra) állások bejelentését írásban, e-mailben, telefonon nem áll módunkban elfogadni!

A rádiós távleolvasású melegvíz-mérők adatainak kiolvasása 2016. december végén megtörtént az alábbi társasházakban:

Bagi L. u. 1-3-5-7-9-11., Batthyány u. 16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-30., Aradi v. tere 4-5-6., Irinyi u. 38-40-42-44., Klauzál G. tér 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14., Kristály tér 12., Lánchíd u. 9., Pákozdi cs. u. 9-11-13-15-17-19, Rávagy tér 7., Mátis K. u. 1-10-16.

Az ilyen mérőkkel rendelkező fogyasztók lakásaiba a leolvasónak nem kell bemenni, mert a mérőleolvasás a lépcsőházakban történik.

➤ **Elszámoló számla készül a melegvíz fogyasztásról**

A felhasznált, mért melegvízről készült elszámolást – a leolvasást követően – **külön elszámoló számla fogja tartalmazni**. (A melegvíz elszámoló számla az utolsó leolvasás óta előlegként számlázott, és az azóta elfogyasztott, a mérő által mutatott melegvíz mennyiség különbözetéről készül).

- A rádiós távleolvasású melegvíz-mérővel rendelkező Fogyasztóink a számlát külön borítékban – a január havi részszámlával egy időben – kapják meg.
- Azon Fogyasztóinknál, ahol a melegvíz-mérők leolvasása 2017. január hónapban történik meg, ott a melegvíz fogyasztásról készült elszámoló számlát külön borítékban – a február havi részszámlával egy időben – kapják meg.

➤ **A 2017. évben lejáró melegvíz-mérők hitelesítése**

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

Minden Fogyasztó, **akinél a mérőcsere ez évben esedékes, értesítést kap a postaládájába a TERMOSTAR Kft-től a munka végzésének időpontjáról.**

- **Biztonságuk érdekében** kérjük Ügyfeleinket, hogy ha mérőleolvasási, ellenőrzési céllal csönget be Önökhöz bárki a lakásba, a személyazonosításhoz **kérjék el a sorszámozott, fényképes igazolványt** (kitűzött) **és a megbízólevelet!** A fényképes kitűzőn található **76/50-40-40** telefonszámon ellenőrizhetik, hogy a személy a TERMOSTAR Kft. megbízásából végez-e munkát.

- **MŰSZAKI HIBÁK bejelentése:** a **diszpecser@termostar.hu**,
a **www.termostar.hu/hibabejelento** címeiken,
vagy a **76/48-18-18** telefonon is, **éjjel-nappal!**

Az erre a telefonszámra érkező bejelentéseket egyedi azonosító számmal látjuk el, rögzítjük, 5 évig megőrizzük, és a fogyasztó, bejelentő kérésére rendelkezésre bocsátjuk.

A vonal foglaltsága esetén a bejelentést üzenetrögzítő fogadja, ez alapján kollégáink visszahívják a telefonálót.

➤ **Egyéb ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ügyintézés**

- **Időpont egyeztetés otthonról!** Akik időpontot egyeztetnek, azokat várakozás nélkül, az általuk kért időpontban, soron kívül fogadjuk ügyfélszolgálatunkon.
Ez megtehető telefonon (76/44-80-10) és elektronikus úton is a **www.termostar.hu/idopontegyeztetes** oldalon.
- **E-mailt** az **ugyfelszolgalat@termostar.hu** címre írhatnak.
- **Telefonon a 76/44-80-10-es és a 76/50-40-40-es telefonszámokra – az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében – az alábbi ügyekben várjuk hívásaikat:**
 - adatváltozás, levelezési cím változás bejelentése,
 - melegvíz fogyasztás havi előlegének (részfizetésének) módosítása,
 - számlareklamáció, folyószámla egyenleg, fizetési felszólítókkal kapcsolatos egyeztetés, stb.

Az ügyintézés a megfelelő adatok egyeztetése, valamint a telefonáló azonosítása után történik.

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a 76/44-80-10-es telefonszámra érkező hívásokat – a jogszabályi előírásoknak megfelelően – rögzítjük. A későbbi beazonosíthatóság érdekében a beszélgetés megkezdésekor ügyintézőnk egyedi azonosító számot ad, melyről tájékoztatja a telefonálót.

- **Személyesen:** Kecskemét, Akadémia krt.4. sz. alatti ügyfélszolgálatunkon, a nyitvatartási idő alatt.

A TERMOSTAR Kft. ügyfélszolgálatával és a hibafelvétellel kapcsolatos eljárása a Fogyasztóvédelemről szóló 2013. évi CLXXXIII. törvény 3. §. előírásai szerint történik.

Ügyfélszolgálatunk:

Nyitvatartás: 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