

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Egész éves együttműködésüket megköszönve kívánunk eredményekben gazdag, boldog 2018-as évet minden kedves kecskeméti Fogyasztónknak!

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

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

➤ Az éves melegvíz fogyasztás leolvasásáról

2018. január 12-től 25-éig végzik kollégáink Kecskeméten a melegvíz-mérők éves egyszeri leolvasását, ellenőrzését. **A leolvasás időpontjáról a Fogyasztóink előzetesen tájékoztatást kapnak a postaládájukban elhelyezett értesítőből, valamint a lépcsőházi hirdetményből.**

Kérjük Fogyasztóinkat, segítsék leolvasóink munkáját!

Nem történik meg a melegvíz-mérők leolvasása **januárban** azokban a lakásokban, ahol nem rádiós leolvasású elektronikus, „okos” mérők vagy párologtatós fűtési költségmegosztók működnek. Ezekben a társasházakban a melegvíz-mérők leolvasása a fűtési idényt követően (májusban vagy júniusban) lesz, egyidőben a költségmegosztók leolvasásával.

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) állások bejelentését írásban, e-mailben, telefonon nem áll módunkban elfogadni!

A rádiós távleolvasású melegvíz-mérők leolvasása 2017. 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, a mérőleolvasás a lépcsőházakban is lehetséges.

➤ Elszámoló számla a melegvíz fogyasztásról

Az elfogyasztott, mért melegvízről készült elszámolást – a leolvasás időpontját 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 2018. január hónapban történik meg, ott az elszámoló számlát külön borítékban – a február havi részszámlával egy időben – kapják meg.

- **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.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI ÜGYINTÉZÉSEK LEHETŐSÉGEI

- **Előzetes időpont egyeztetés!** 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.
- **Telefonos ügyintézés munkaidőben: a 76/44-80-10-es és a 76/50-40-40-es telefonszámokon. Hívásaikat az alábbi ügyekben várjuk:**
 - adatváltozás, levelezési cím változás bejelentése,
 - melegvíz havi előlegének (részfizetésének) módosítása,
 - számlareklamáció, folyószámla egyenleg, fizetési felszólítókkal kapcsolatos egyeztetés, stb.

Az ügyintézés a megfelelő adatok egyeztetését, a telefonáló azonosítását követően 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.

- **E-mailen történő ügyintézés, bejelentés, érdeklődés:**
ugyfelszolgalat@termostar.hu címen
- **Személyes ügyintézés:** Kecskemét, Akadémia krt.4. sz. alatti ügyfélszolgálatunkon, a nyitvatartási idő alatt.
 - **MŰSZAKI HIBÁK bejelentése: a diszpecser@termostar.hu, a www.termostar.hu/hibabejelento címen, 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 telefon foglaltsága esetén a bejelentést üzenetrögzítő fogadja, ez alapján kollégáink haladéktalanul visszahívják a telefonálót.

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Kft. ügyfélszolgálatával és a hibafelvétellel kapcsolatos eljárás a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 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:

Telefon: 76/48-18-18
Email: diszpecser@termostar.hu
Web: www.termostar.hu/hibabejelento

Tisztelettel: Horváth Attila s. k.
ügyvezető igazgató