

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

A TERMOSTAR Kft. csapata fokozott elővigyázatosság mellett készül a 2020 őszi fűtési szezonra. Társaságunk ügyfélszolgálati intézkedések és fejlesztések sorát hajtotta végre az elmúlt időszakban a kockázatcsökkentés érdekében: rugalmasabbá tettük az online és telefonos ügyintézését, és több módon is lehetővé vált az otthonról történő számlabefizetés. Továbbra is kiemelt célunk, hogy olyan megoldásokat kínáljunk Fogyasztóinknak, amelyek abban az esetben is biztonságot jelentenek a fűtésindítás és a teljes fűtési szezon alatt, ha a koronavírus-járvány második hulláma miatt korlátozások lépnének életbe.

RUTINSZERŰ FELADATOK ELVÉGZÉSE FŰTÉSI MEGBÍZOTTAK KÖZREMŰKÖDÉSÉVEL

A megbetegedések számának növekedése miatt sajnos lehetnek olyan időszakok, amikor a közszolgáltatókra vonatkozó szigorú előírások nem teszik lehetővé, hogy szerelőink bemenjenek a lakásokba és a lépcsőházakba. Fűtésindításkor a leggyakoribb feladat a légtelenítés. A rutinszerű munka elvégzése rendkívül fontos, hiszen a rendszerbe került levegő egyszerre több lakásban is ronthatja a szolgáltatás színvonalát.

Annak érdekében, hogy az esetleges korlátozások idején is megtörténhessen a szükséges beavatkozás, FŰTÉSI MEGBÍZOTTAK közreműködését kérjük, akik – szakmai oktatást követően – közreműködnek a légtelenítés és egyéb, kisebb beavatkozás elvégzésében a fűtési rendszer azon részein, amelyek a lakóközösség tulajdonát képezik. A Fűtési Megbízott lehet a közös képviselő vagy a lakóközösségek egy-egy tagja.

FONTOS! Azokban a társasházakban, ahol a szolgáltató munkáját Fűtési Megbízott támogatja, a légtelenítés és ehhez hasonló problémák abban az esetben is megoldhatók lesznek, ha a korlátozások miatt egyébként nem kerülhetne rá sor. Kérjük, legyenek Partnereink abban, hogy együtt mindent megtehessünk a zavartalan fűtési időszak biztosításáért!

Kérjük, további információért forduljon Közös Képviselőjéhez.

FŰTÉSINDÍTÁSSAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

Mikor indul az őszi fűtés? 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet szerint Magyarországon a fűtési idény szeptember 15-től május 15-ig tart.

Mivel az épületen belüli fűtési és melegvízhálózat a lakóközösség tulajdonába tartozik, annak karbantartása a tulajdonosi közösség feladata.

- a) A fűtésindítás időpontjáról – amely a külső hőmérséklettől függ – az eddig megszokott módon, a helyi médiákon (újságok, rádió, televízió) keresztül és honlapunkon értesítjük Fogyasztóinkat, Díjfizetőinket.
- b) **A zökkenőmentes fűtésindítás érdekében, kérjük, 2020. szeptember 1. után ne kezdjenek olyan munkákba, amelyek miatt a fűtővizet le kell engedni a rendszerből.**
- c) Kérjük a Közös Képviselőket és a lakóközösségek Fűtési Megbízottjait, hogy jelezzék a hibabejelentő telefonszámon (76/48-18-18), ha a fűtési rendszer le van ürítve, hogy kollégáink időben gondoskodhassanak a rendszer vízzel való feltöltéséről.

- d) Kérjük, ellenőrizték radiátorszelepeiket, hogy azok teljesen nyitva vannak-e. Ez szükséges ahhoz, hogy fűtésindításkor a légtelenítési munkákat el tudjuk végezni és a távfűtés időben, zavartalanul indulhasson.
- e) Annak érdekében, hogy szükség esetén elvégezhető legyen a légtelenítés, kérjük Fogyasztóinkat, hogy biztosítsák a bejutást azokba a lakásokba, ahol légtelenítő berendezések vannak, a Közös Képviselők pedig tegyék lehetővé a bejutást a hőfogadó helyiségekbe és a hőközpontokba. Ha a radiátoron található légtelenítő, Ön is elvégezheti vagy cégünkől független szakszerelővel is elvégeztetheti a radiátor légtelenítését.
- f) Mi a teendő, ha a fűtésindítást követően egy-egy lakó nem igényli a fűtést?
- Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént, ott a lakók – a fűtés beindítása és a légtelenítés után – a radiátoroknál elzárhatják a 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 Képviselő tud tájékoztatást adni.

ÜGYFÉL-ELÉGEDETSÉG FELMÉRÉS

Kérjük, Ön is segítse munkánkat értékes véleményével! **Keresse fel www.termostar.hu címen található honlapunkat, és töltsse ki ügyfélelégedettségi kérdőívünket, hogy az Ön véleményét is figyelembe vehessük munkánk és további fejlesztéseink során!** Köszönjük megtisztelő bizalmát, amellyel támogatja szolgáltatásunk színvonalának további emelését!

KÉNYELMES MEGOLDÁS: KÉRJE TÚLFIZETÉSÉNEK ÁTVEZETÉSÉT!

Ha az elszámolásokból folyószámláján túlfizetés jelentkezik, az elszámolásokat (melegvíz, fűtési hődíj) követően, kérésére az összeget beszámítjuk a következő időszakra. Önnek nincs más dolga, mint kitölteni és visszajuttatni Társaságunkhoz a megküldött Nyilatkozatot, amelyet a számlalevéllal együtt, több ütemben postázunk Fogyasztóink részére. A gyorsabb ügyintézés érdekében a nyilatkozatot honlapunkról (www.termostar.hu) a **nyomtatványok letöltése** menü pontból elérhető, nyomtatható, és online visszaküldhető az ugyfelszolgalat@termostar.hu e-mail címre.

Azok a Fogyasztóink, akik 2020. december 31-ig kitöltve, aláírva visszaküldik Társaságunkhoz a nyilatkozatot, sorsoláson vesznek részt.

10 szerencsés Fogyasztónkat 10.000 forint értékű ajándékkal jutalmazunk!

Ügyfélszolgálatunk személyesen a **Kecskemét, Akadémia krt. 4.** szám alatt várja Önöket a szolgáltatásunkkal kapcsolatos ügyek intézésére. Kérjük, hogy a **személyes megkeresés helyett részesítsék előnyben a telefonos és elektronikus ügyintézését!** **Őrizzük meg együtt Fogyasztóink és Munkatársaink egészségét, valamint szolgáltatásunk biztonságát!**

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

Tisztelettel: Horváth Attila s. k. ügyvezető igazgató