

## Tisztelt Fogyasztóink!

**Az Országos Meteorológiai Szolgálat előrejelzése szerint várható lehülés miatt, a jogszabályi kötelezettségnek eleget téve, elindult a távfűtés Kecskeméten. Ahogy az elmúlt években, úgy idén is lehetőségük van a lakóközösségeknek és intézményeknek, hogy jelezzék, ha egyelőre nem tartanak igényt a fűtésre.**

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. **a jogszabályokban meghatározott határidőre elvégezte a szükséges karbantartásokat, így a rendszer szeptember 15-e óta készen állt arra, hogy ismét melegek lehessenek a radiátorok a távhős otthonokban.**

A fűtésindítás időpontjának meghatározása a vonatkozó kormányrendelet, valamint Társaságunk üzletszabályzatának figyelembe vételével történik. Eszerint a szolgáltató köteles indítani a fűtést, ha a külső hőmérséklet napi középértéke – az időjárás előrejelzés szerint – előreláthatólag nem haladja meg a +10 °C-ot, illetőleg a három egymást követő napon a + 12 °C-ot.

Mivel az Országos Meteorológiai Szolgálat előrejelzései szerint a hét közepétől több ilyen nap is várható, ráadásul fokozódik az éjszakai lehülés, a TERMOSTAR Kft. szakemberei több lépcsőben, fokozatosan elindították a távfűtést.

A rendszer rugalmasságának köszönhetően minden lakóközösségnek, intézménynek és egyéb fogyasztónak lehetősége van arra, hogy jelezze, ha egyelőre nem tart igényt a fűtésre.

A lekényelmesebb helyzetben azok vannak, akik végrehajtották a fűtéskorszerűsítést. Nekik ugyanis nincs más dolguk, mint hogy – a fűtésindítást és légtelenítést követően – igényeik szerint beállítsák a kívánt hőmérsékletet. Vagy akár el is zárhatják, ha egyelőre nem kérik a fűtést.

Ahol a lakóközösség eddig nem hajtotta végre a korszerűsítést, ott a lakók 2/3-ának beleegyezése esetén a közös képviselőnek kell jeleznie írásban a szolgáltató felé, ha nem igénylik a fűtést. Amennyiben nem érkezik ilyen jelzés, a hőközpontokban működő automatika fog arról gondoskodni, hogy a külső hőmérséklethez igazodjon a fűtés. Ha tehát lehül az idő, melegek lesznek a radiátorok. Felmelegedés esetén viszont a fűtés is ehhez fog alkalmazkodni. Fontos tudni, hogy a beállítások egységesen vonatkoznak az adott társasházra. Ezért a fűtéskorszerűsítés nélküli épületeknél előfordulhat, hogy az egyik lakásban melegebb van, mint a másikban. Ennek nem a betáplált hőmennyiség az oka, hanem a lakás épülettömbön belüli elhelyezkedése, illetve benapozottsága stb. Ami szintén a fűtéskorszerűsítés mielőbb végrehajtása mellett szól.

**Mivel a fűtésindítás lépcsőzetesen történt, kérjük Fogyasztóinkat, hogy a szolgáltatással kapcsolatos esetleges észrevételeiket szeptember 22-ét követően jelezzék a [diszpecser@termostar.hu](mailto:diszpecser@termostar.hu) e-mail címen vagy a 76/48-18-18-as telefonszámon!**

- **FONTOS!** Társaságunk az ellátásbiztonság további erősítése érdekében 2022/2023-ban átfogó fejlesztést valósít meg. **A hazai távhőszeaktor legnagyobb beruházása jó**

**ütemben halad Kecskeméten.** Ennek köszönhetően a jelenlegi tervek szerint a következő, 2023/23024-es fűtési szezonban helyben rendelkezésre álló megújuló energiaforrás biztosítja a hőtermeléshez szükséges fűtőanyag mintegy 70%-át, ami óriási előrelépést jelent a kecskeméti távhőrendszer energetikai függetlenségének elérésében.

### **Hogyan segíthetik a társasházak lakói a zökkenőmentes fűtésindítást?**

- Amennyiben légtelenítésre van szükség, kérjük, **biztosítsák a hőfogadó helyiségekbe, a hőközpontokba és a felső szinteken levő lakásokba való bejutást.** A gördülékeny munkavégzés érdekében számítunk a **Közös Képviselő** és/vagy a **Fűtési Megbízott** közreműködésére.
- Kérjük, ellenőrizzék a radiátorszelepeket, hogy nyitva vannak-e. Ez szükséges ahhoz, hogy a fűtővíz minden radiátorba eljuthasson, és a légtelenítési munkákat el lehessen végezni.
- Azokban a lakásokban, ahol megtörtént a fűtéskorszerűsítés, **a termosztatikus radiátorszelepeket ki kell nyitni.** Így biztosítható, hogy a rendszerben lévő levegő távozhasson. Ha beindult a fűtés, a szelepeket az egyéni igényeknek megfelelően kell beállítani.

### **Mi a teendő, ha a lakásban nem indult el a távfűtés?**

Ha a radiátorok 10°C alatti külső hőmérsékletnél – nyitott radiátorszelepek mellett – nem melegsenek, kérjük, jelezzék a következő elérhetőségek egyikén:

- **E-mail cím: [diszpecser@termostar.hu](mailto:diszpecser@termostar.hu)**
- **Honlap: [www.termostar.hu/hibabejelnto](http://www.termostar.hu/hibabejelnto)**
- **Tel.: 76/48-18-18.**

**A gyors ügyintézés érdekében a bejelentéskor a következő adatok megadása szükséges:**

- Fogyasztási hely azonosító (a távhőszámla felső részén található 6 jegyű szám)
- bejelentő, lakástulajdonos neve, elérhetősége,
- a lakás címe,
- az észlelt hiba rövid leírása.

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

- **Fűtéskorszerűsített lakásban** a lakók – a fűtés beindítása és a légtelenítés után – a radiátoroknál **elzárhatják a szelepeket.**
- Ahol még nem történt meg a fűtéskorszerűsítés, illetve nincsenek megfelelő elzáró szelepek, ott lakásonként nincs mód a radiátorok kikapcsolására. Ebben az esetben a

**Közös Képviselőhöz lehet fordulni**, aki tájékoztatást ad a lehetőségekről (más a lehetőség tömbhőközpont, ill. társasházi hőközpont esetén).

**Fűtés indításkor – miután sokan egy időben telefonálnak – előfordulhat, hogy várni kell a hibafelnevők jelentkezésére, amelyért előre is szíves türelmüket kérjük!**

**Köszönjük együttműködésüket!**

**Ügyfélszolgálatunk:**

Nyitvatartás: H-Sz: 8-15 óráig  
Cs: 7-19 óráig  
P: 8-12 óráig

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

E-mail: [ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu)

**Hibabejelentés éjjel-nappal:**

**Tel.: 76/48-18-18**

Email: [diszpecser@termostar.hu](mailto:diszpecser@termostar.hu)

Web: [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento)