

„Itt van az ősz, itt van újra,
S szép, mint mindig, énnekem.
Tudja isten, hogy mi okból
Szeretem? de szeretem.”

Petőfi Sándor: Itt van az ősz, itt van újra

Az időjárási előrejelzések és a több éves fogyasztói igények ismeretében
a TERMOSTAR Kft.

2017. szeptember 22-én elindította a távfűtést.

1. Mi a teendő, ha a radiátor 10 °C alatti külső hőmérsékletnél - nyitott radiátorszelepek mellett - nem melegszik megfelelően?

- ha a radiátoron található légtelenítő, Ön is elvégezheti vagy cégunktől független szakszerelővel is elvégeztetheti a radiátor légtelenítését
- jelezzék a hibabejelentőnk elérhetőségeinek valamelyikén.

A hiba bejelentésekor kérjük megadni:

- a felhasználó azonosító számot
(amely a távhőszámla jobb oldalán lévő fehér bekeretezett rész első sorában található, a T kódot követően a / jel utáni 6 számjegy)
- a bejelentő, lakástulajdonos nevét, telefonszámát,
- az érintett lakás címét (utca, házszám, emelet, ajtó),
- az észlelt hiba leírását, a probléma jellegét.

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

- Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént, ott a lakók a radiátoroknál elzárhatják a szelepeket **a fűtés beindítása után.**
- 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 tájékoztatást ad a lehetőségekről.

3. Hogyan történik a fűtési hődíj előleg számlázása a 2017/2018. évi fűtési idényre?

- **A várható hőfelhasználás megállapítása érdekében elemeztük az előző évek havi, fűtött időszakainak átlaghőmérsékletét. Ahogyan Önök is tapasztalhatták, a 2016/2017. évi hőfelhasználás kiugróan magas volt az előző évekhez képest. Ezért a megszokott gyakorlattól eltérően a 2017/2018. évi fűtési idényben a számlázandó fűtési hődíj-részfizetés az előző két évi hőfogyasztásokat alapul véve került meghatározásra. Felosztása a 2016/2017. évi fűtési idény tényleges társasházi és azon belül a lakásonkénti hőfogyasztások arányában történik.**
- A 2017. október havi számla félhavi fűtési hődíjelőleget tartalmaz.
- **Kivéve:** a Kossuth tér 6-7. és a Mátis Kálmán u.12. sz. alatti társasházakat, ahol a mérők adatainak kiolvasása, valamint a fűtés és a használati melegvíz, a Március 15. utca 76-82. társasházakban a fűtés fogyasztás elszámolása havonta – a tényleges fogyasztás alapján – történik.

- **A hődíj részfizetés módosítására kizárólag a 2017. október havi számla kézhezvételét követően, 2017. november hónaptól van lehetőség!**

- **A hődíjelőleg számításánál szereplő érték (GJ/hó) módosítható:** levélben, e-mailben az ugyfelszolgalat@termostar.hu címen, és személyesen az ügyfélszolgálaton (Akadémia krt. 4.). Telefonon nincs mód a havi hődíjelőleg megváltoztatására.

4. Tájékoztatjuk Önöket, hogy 2017. október 23-án és 2017. november 1-jén munkaszüneti nap miatt pénztárunk és ügyfélszolgálatunk zárva tart.

5. Időpont egyeztetés otthonról!

Azokat a kedves Fogyasztóinkat, akik időpontot egyeztetnek, várakozás nélkül, az általuk kért időpontban, soron kívül fogadjuk ügyfélszolgálatunkon. Ez megtehető a **76/44-80-10 telefonszámon** és elektronikus úton is a **www.termostar.hu/idopontegyeztetes** oldalunkon.

6. Tájékoztatás az elektronikus számlával (e-számla) kapcsolatosan:

Az e-számla igényléséhez – melyet a **www.termostar.hu** honlapunk első menüsorában talál **e-számla regisztráció** megnevezéssel – az alábbi adatokra lesz szükség: előfizető neve, felhasználó azonosító szám (mely a távhőszámla jobb oldalán lévő fehér bekeretezett rész első sorában található, a T kódot követően, a / jel utáni 6 számjegy), telefonszám, e-mail cím, jelszó.

A regisztráció során megadott e-mail címre elküldünk Önnek egy megerősítő e-mailt. Amennyiben a levél nem érkezne meg 1 órán belül, úgy kérjük, hogy vizsgálja meg a levelezőrendszere egyik (rejtett) menüsorában található SPAM könyvtárát!

Regisztrációja csak a megerősítő e-mailben található linkre kattintás után válik aktívvá, a későbbiekben bejelentkezni a regisztrációkor megadott e-mail címmel és jelszóval lehet.

A távhő- és melegvíz-szolgáltatással kapcsolatban keressen bennünket e-mailen, telefonon, honlapunkon, vagy személyesen ügyfélszolgálatunkon, az **Akadémia krt. 4.** szám alatt!

Az ügyintézéshez kérjük, minden esetben készítse elő a felhasználó azonosító számot (amely a távhőszámla jobb oldalán lévő fehér bekeretezett rész első sorában található T betű és az azt követő 5 számjegy).

További információkról és jogszabályokról a **www.termostar.hu** honlapunkról tájékozódhat.

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