

## Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. csapata fokozott elővigyázatosság mellett készült fel a 2020/2021. évi fűtési szezonra. Szeptember közepére minden készen állt arra, hogy ha az időjárás szükségessé teszi, elindulhasson Kecskeméten a távfűtés. A megfelelő szolgáltatás biztosítása érdekében nagyon fontos Fogyasztóink rendszerének hibamentes üzeme is.

Társaságunk – a vonatkozó törvényi előírásoknak megfelelően – szeptember 15-étől a következő év május 15-éig áll Fogyasztói rendelkezésére fűtési szolgáltatással (157/2005. (VIII.15.) Korm. rendelet).

**A jogszabályi előírásoknak és az eddigi gyakorlatnak megfelelően a KECSKEMÉTI TERMOSTAR Kft. akkor indítja el a távfűtést Kecskeméten, ha a külső hőmérséklet napi középértéke nem haladja meg a +10 °C-ot, illetőleg három egymást követő napon a + 12 °C-ot. Fűtésindítással kapcsolatos aktuális információkat keressék honlapunkon, a [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu)-n.**

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 lépnek életbe.

### **FŰTÉSINDÍTÁSSAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK**

- a) Annak érdekében, hogy szükség esetén elvégezhető legyen a légtelenítés, kérjük Fogyasztóinkat, hogy biztosítsák a bejutást azokba a lakásokba, ahol légtelenítő berendezések vannak. A **Fűtési megbízottak/Közös Képviselők** tegyék lehetővé a bejutást a hőfogadó helyiségekbe és a hőközpontokba. Ha a radiátoron található légtelenítő, Ön is elvégezheti vagy független szakszerelővel is elvégeztetheti a radiátor légtelenítését.
- b) Mi a teendő, ha a fűtésindítást követően egy-egy lakó nem igényli a fűtést?
  - Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént, 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.

### **A HELYSÉG HŐMÉRSÉKLETÉNEK BEÁLLÍTÁSA**

A kívánt hőmérséklet a termofej megfelelő helyzetbe történő fordításával állítható be. **A termofej zárásával alacsonyabb, míg a nyitásával magasabb hőmérséklet állítható be.** Egy adott termofej álláshoz tartozó hőmérséklet az állítást követő 1-2 óra elteltével a helyiség hőmérsékletének mérésével határozható meg. Ha a radiátort hidegnek érezzük, de a helyiség hőmérséklete a beállított értéken van, a termoszelep megfelelően működik.

**FONTOS!** A fűtés állapotáról ne a radiátor, hanem a szoba hőmérsékletének ellenőrzésével bizonyosodjunk meg, és ennek megfelelően korrigáljuk.

### **TERMOSTATIKUS RADIÁTORSELEP MŰKÖDÉSE a fűtéskorszerűsített lakásokban**



A rendszer működése során a szelepen lévő termofej (szabályozó) addig engedi a fűtővizet a fűtőtestbe, amíg a helyiség hőmérséklete el nem éri a termofej beállításának megfelelő értékét. Ezt követően automatikusan zárja a fűtővíz útját. Amennyiben ugyanezen állásban a szoba levegőjének hőmérséklete a beállított érték alá csökken, a szelep újra nyit és a radiátor felmelegszik.

## **FŰTÉSI HŐDÍJ RÉSZFIZETÉSEK MEGHATÁROZÁSA**

A 2020/2021. évi fűtési idényben a számlázandó fűtési hődíj részfizetés a 2019/2020. évi fűtési idény **tényleges hőfogyasztását** alapul véve került meghatározásra. **A hődíj részfizetés módosítására** kizárólag a 2020. október havi számla kézhezvételét követően, **2020. november hónaptól van lehetőség**. Ha módosítani szeretné a fűtési hődíj részfizetés összegét, erre a következő módon van lehetősége: az [ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu) címre küldött e-mailben, postai levélben vagy ügyfélszolgálatunkon személyesen. (Cím: Kecskemét, Akadémia krt. 4.) A 2020. október havi számla félhavi fűtési hődíjelőleget tartalmaz.

## **VÁLTSON E-SZÁMLÁRA! OKTÓBER VÉGÉIG 1.000.-FT KEDVEZMÉNY JÁR ÉRTE!**

2020. október 31. napjával véget ér a TERMOSTAR Kft. E-számla akciója. Érdemes tehát igyekezni, hiszen akik október 31-éig regisztrálnak E-számla szolgáltatásunkra, azoknak 1.000.-Ft kedvezményt jóváírunk számlájukon. Regisztráció: [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu).

## **FELHÍVÁS A BANKI UTALÁSSAL TÖRTÉNŐ SZÁMLA KIEGYENLÍTÉS AZONOSÍTÁSÁHOZ**

Kérjük, banki utalással történő számlabefizetéskor a Közlemény rovatban minden esetben tüntessék fel **a felhasználó nevét, utalandó számla sorszámát**, valamint a **felhasználó azonosító számát**, amely a számla jobb oldalán található, a bekeretezett résznél. Az azonosító szám T betűvel kezdődik, amelyet 5 számjegy követ.

## **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 nyilatkozat honlapunkról ([www.termostar.hu](http://www.termostar.hu)) a **nyomtatványok letöltése** menü pontból elérhető, nyomtatható, és online visszaküldhető az [ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto: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!

## **VÁRJUK ÉRTÉKES VÉLEMÉNYÉT! - ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS**

Kérjük, segítse munkánkat értékes véleményével! Töltse ki ügyfélelégedettségi kérdőívünket [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu) címen található honlapunkon, **hogy az Ön véleményét is figyelembe vehessük munkánk és további fejlesztéseink során!** Köszönjük megtisztelő bizalmát!

## **ÜGYFÉLSZOLGÁLAT NYITVATARTÁSÁNAK VÁLTOZÁSA**

**2020. október 19-én (hétfőn) 8:00-20:00 óráig  
október 22-én (csütörtökön) 8:00-12:00 óráig tart NYITVA.**

**2020. október 23-án (pénteken) ügyfélszolgálatunk és pénztárunk ZÁRVA tart.**

**A többi napon változatlanul, a megszokott időben működik ügyfélszolgálatunk!**

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 ügyintézés!** **Őrizzük meg együtt Fogyasztóink és Munkatársaink egészségét, valamint szolgáltatásunk biztonságát!**

A szolgáltatásunkhoz kapcsolódó jogszabályok a [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu) honlapon megtalálhatók.

Tisztelettel: Horváth Attila s. k. ügyvezető igazgató