|  |
| --- |
|  |

Komfortvärmesystemet –   
en utmaning vi vill komma till rätta med

Vintern närmar sig med kyla och blåst och vårt komfortvärmesystem är till för att hjälpa dig att hålla den temperatur som du tycker är behaglig och samtidigt är beredd att betala för.

Som hyresgäst hos oss i Helsingborgshem är du garanterad att ha 21 grader i din lägenhet.   
21 grader ingår i det hyresbelopp du betalar varje månad. Med ett komfortvärmesystem ska du ha möjlighet att sänka till 18 grader och få rabatt på hyran, eller att höja upp till 23 grader och betala lite extra för de extra graderna.

Den återkoppling vi fått från våra hyresgäster och de utvärderingar vi själva gjort visar att tekniken i de flesta fall fungerar bra men att den också har sina begränsningar. Ett komfortvärme-system är en avancerad mätmetod som tar hänsyn till en mängd olika faktorer för att räkna fram den värmeförbrukning du vid varje avräkningstillfälle betalar för. Men det är också tydligt att det finns saker som systemet inte klarar av att hantera på ett tillfredsställande sätt.

Eftersom vi i dagsläget inte kan garantera att alla har tillräcklig möjlighet att påverka sin värmeförbrukning har vi bestämt oss för att ändra våra debiteringsrutiner och höja gränsen för när värmedebitering sker.

Tidigare har vi debiterat all merförbrukning som överstigit 5 kronor, men från och med den avräkningsperiod som redovisas på hyresavin för november 2012 kommer du endast att behöva betala belopp från 50 kronor och över. Väljer du att sänka din värme, och därmed ha under 21 grader, återbetalar vi alla belopp oavsett hur små de är.  
  
På vår hemsida kan du alltid följa din förbrukning,d.v.s. din medeltemperatur och din förbrukade vattenvolym, i 15-dagarsperioder.

Du loggar in med ditt personnummer och ditt lösenord högst upp på startsidan och klickar därefter på ***Komfortmätning+*** under rubriken ***Mitt boende.*** Därefter klickar du på rubriken ***Klicka här för att se din lägenhets mätvärden.*** Du kan också ringa din kundvärd eller till Kundservice (042-20 81 00), för att få besked.

På din hyresavi redovisas inte dina förbrukningsvärden utan endast den summa som du, beroende på hur din förbrukning ser ut, antingen får tillbaka genom avdrag på hyran eller ska betala som tillägg. Vi hoppas kunna synkronisera detta i framtiden.

Kanske är du en av de många hyresgäster som gjort oss uppmärksamma på systemets begränsningar och det är vi i så fall mycket tacksamma för. Nu i efterhand kan vi konstatera att vi borde ha agerat snabbare och med tydligare information. Det har vi lärt oss till framtida installationer av komfortvärmesystemet.

Upplever du att komfortvärmesystemet inte fungerar som det ska där du bor, att termostaterna krånglar eller att tätningslisterna i dina fönster är dåliga, är det viktig att du berättar det för oss. Då ringer du vår kundservice på 20 81 00 eller gör en felanmälan via Hemtorget på vår hemsida. En kort tid därefter får du sedan besök av en reparatör som kontrollerar ditt system och reparerar eventuella fel.

Vi har tillsatt en åtgärdsgrupp som löpande arbetar med att inventera och åtgärda de fastigheter där vi fått indikation på att problem finns. De arbetar i huvudsak efter en turlista som är baserad på antalet felanmälningar vi fått in, men de gör även akuta punktinsatser och tillfälliga justeringar där detta behövs. Du kommer inom kort att kunna se den kontinuerligt uppdaterade turlistan på vår hemsida.

På vår hemsida, www.helsingborgshem.se/index.php?page=komfortvarme, har vi sammanställt de vanligaste frågorna om komfortmätning. Har du andra frågor eller funderingar kring komforten i din lägenhet är du alltid välkommen att kontakta oss.

Med vänlig hälsning,



Jonas Hansson  
VD, AB Helsingborgshem

**Därför 21 grader**

Visste du att bostadssektorn använder 31 % av all energi i Sverige? Det vilar alltså ett stort ansvar på oss för att minska skadliga koldioxidutsläpp och vi arbetar på flera fronter för att nå resultat. Alternativa, miljövänliga energislag utvärderas, våra nya hus byggs med höga krav på energieffektivitet och våra renoveringar prioriterar miljöförbättrande åtgärder.   
  
Men den största miljöförbättringen kan vi bara göra tillsammans med dig som hyresgäst. När vi följer Socialstyrelsens rekommendation om tjugoen grader, vill vi att du ska uppleva din inomhustemperatur som behaglig och samtidigt vara stolt över att du bidrar till en hållbar utveckling.

