

## Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

A TERMOSTAR Kft. életében az április igen mozgalmasnak mondható, hiszen ebben a hónapban ünnepeljük a Távhőszolgáltatás Napját, most küldjük ki az Ügyfél elégedettségi kérdőívet és felkészülünk a 2016/2017. évi fűtési idény hődíjelszámolására is.

### ➤ A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NAPJA

**Április 12-én** – csatlakozva a Magyar Távhőszolgáltatók Szakmai Szövetsége programsorozatához – Kecskeméten is megrendezzük a **TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS NAP** - ját.

Egy nap, amikor a magyar távhőszolgáltatók megnyitják kapuikat az érdeklődő lakosság előtt azzal a céllal, hogy bemutassák a távhő előnyeit: a kényelmes, megbízható és környezetbarát szolgáltatást.

#### Programjainkról:

- ☺ **Az Akadémia krt. 4. sz.** alatti fűtőművünkben nyílt nap keretében, szakavatott kollégák kíséretében tehetnek egy „túrát”, üzemlátogatást iskolások és felnőttek egyaránt, előre egyeztetett időpontban.  
Az érdeklődők közelről megnézhetik, hogy hol termeljük meg azt a hőt, ami Kecskemét több mint 11 ezer lakásában és egyéb felhasználójának szolgáltatja a távfűtést és a melegvizet. Bemutatjuk, hogyan készül gázmotorjaink segítségével a villamos energia, amely nélkül életünk ma már elképzelhetetlen.
- ☺ **A Hírös Agórában** (Deák F. tér 1.) – a 10.00 órakor kezdődő szakmai fórumon – érdekes előadásokat hallhatnak a látogatók a „Megújuló TERMOSTAR”-ról.  
A kamarateremben Kecskemét óvodásainak kiírt „**LÉPJ ZÖLDET**” című alkotói pályázatra beérkezett és kiállított művekre adhatják le szavazataikat a betérők.  
Két iskola felső tagozatos osztályainak szóló pályázat meghirdetésével a jövőbe kalandozhatnak el a diákok „**100 ÉV MÚLVA IS LESZ TÉL**” címmel, melyekre szintén leadhatják szavazataikat az érdeklődők.  
(Részletes programjainkról a [www.termostar.hu](http://www.termostar.hu) honlapunkon olvashatnak).

### ➤ Mennyire elégedett szolgáltatásainkkal?

**Számlánk mellett a borítékban** – évtizedes hagyományainkhoz híven – **megküldjük az Ügyfél elégedettség felmérését szolgáló kérdőívünket.**

**Számunkra fontos az Önök véleménye!** Ezért arra kérjük Fogyasztóinkat, legyenek segítségünkre néhány kérdés megválaszolásával, hogy szolgáltatásunk minőségét tovább tudjuk javítani!

A kitöltött kérdőívet **névvel és címmel ellátva, 2017. május 2-án, éjfélig** kérjük, hogy juttassák el társaságunk címére (6000 Kecskemét, Akadémia krt. 4.), illetőleg dobják be a cég főbejárata mellett elhelyezett postaládába! A kérdőív kitölthető a **[www.termostar.hu](http://www.termostar.hu)** honlapunkon is! Konkrét észrevételüket az **[ugyfelszolgalat@termostar.hu](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu)** címre várjuk.

### ➤ Mi a teendő, ha a tavaszi időben nem igényli a fűtést?

**A fűtési időszak szeptember 15-étől május 15-éig tart**, a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény szerint.

A KECSKEMÉTI TERMOSTAR Hőszolgáltató Kft. a Fogyasztói részére a már megismert elvárásoknak megfelelően, **az időjárás előrejelzését figyelembe véve biztosítja a távfűtést.**

Tavasszal egy-egy napon belül is nagy lehet a hőingadozás, ennek függvényében a fűtővíz hőmérsékletét berendezéseink automatikusan szabályozzák, tehát ha kinn meleg van, akkor nincs fűtés a lakásokban.

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

- **Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént**, ott a lakók bármikor elzárhatják a radiátor 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 Képviselőhöz lehet fordulni, aki felméri az igényeket, és tájékoztatást ad a lehetőségekről, intézkedik az épület központi lezárásáról.

**Szolgáltatói hőközponti ellátás esetén** a fűtési rendszer teljes leállítása előtt is lehetőség van a fűtés hőfogadónkénti (általában 2 lépcsőházankénti) kikapcsolására. A fűtést a Közös Képviselő (Fűtési megbízott) el tudja zárni, ha az egy hőfogadóhoz tartozó fogyasztók többsége azt kéri.

**A felhasználói (épületenkénti) hőközpont esetén önálló működtetésre van mód** (szabályozás, ki/be kapcsolás).

#### **➤ Hogyan történik a hődíj elszámolása a fűtési idény végén?**

Az elfogyasztott hőt a társasházi hőmennyiségmérő méri, így fizetni annyit kell, amennyi hőt a fűtési idényben felhasznált, elfogyasztott a lakóközösség.

**Ahol megvalósult az „okos mérés”** (Kossuth tér 6-7., Mátis K. u.12.), **ott a felhasznált hőmennyiség elszámolása havonta megtörténik.**

**A többi társasháznál** a TERMOSTAR Kft. a fűtési szezon hónapjaiban a havi fizetendő hődíjak összegét az **előző évi fogyasztás alapján** – havonta azonos hőmennyiséget – számlázza ki a lakástulajdonosoknak. A havi számlázott összegek részfizetésként kezelendők.

A hőmennyiségmérőket minden hónapban, illetőleg a fűtési idény végén leolvassuk, és erről tájékoztatjuk a Közös Képviselőt. Mindezek után készül el az éves (téli) fűtési költség lakásonkénti megosztása, elszámolása.

**Az egyéni díjfizetőkkel, lakástulajdonosokkal való elszámolásra évente egy alkalommal – a fűtési idényt követően – kerül sor**, kivéve a Kossuth tér 6-7., és a Mátis K. u. 12. szám alatti Társasház esetében.

A társasházi hőmennyiségmérőn mért – a lakóközösség által elfogyasztott – hő szétosztása az egyes lakásokra a felhasználói közösség döntése szerint fűtött légköbméter arányában, vagy/és a költségosztók adatai szerint történik.

**A költségosztók leolvasása a fűtési idény befejezését követően kezdődik. A leolvasás pontos időpontjáról – a társasházközösséggel kötött szerződés alapján – a költségosztó cég** (TECHEM Kft., ISTA Magyarország Kft, CALORSYS Kft., KALOR-MED Kft, Gáti Hőtechnika Kft., MT Méréstechnika) **tájékoztatja az érintetteket.**

**Ezúton tájékoztatjuk Tisztelt Fogyasztóinkat, hogy április 13-án (csütörtökön) ügyfélszolgálatunk 8.00 – 15.00 óráig tart nyitva.**

#### **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](mailto:ugyfelszolgalat@termostar.hu)

#### **Hibabejelentés éjjel-nappal:**

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

E-mail: [diszpecser@termostar.hu](mailto:diszpecser@termostar.hu)  
Web: [www.termostar.hu/hibabejelento](http://www.termostar.hu/hibabejelento)

Tisztelettel: Horváth Attila s.k  
ügyvezető igazgató