



*„Elmúlt a tél: itt a tavasz,
minden bokor újra éled -
a földből a virágokat
előhúzzák a tündérek,*

*Április is segít nekik,
megáll minden kicsi fánál -
virágot tűz mindenhová:
tavasz van ott, merre járt már.”*
Végh György - Virághozó április

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

A TERMOSTAR Kft. áprilisi hírlevelében tájékoztatjuk Önt/Önöket, hogy május 15-éig tart a fűtési idény. Írunk arról, hogy csökkentettük az áprilisi számla összegét 12 000 forinttal (az egyszeri rezsicsökkentés címén), valamint szó lesz a 2017/2018. évi fűtési idény hődíjelszámolására történő felkészülésről, a fűtési költségmegosztók és a melegvíz-mérők leolvasásáról.

A borítékban, hírlevelünk mellékleteként megtalálható az Ügyfél-elégedettségi kérdőív is.

➤ **A TÉLI, 12 000 Ft-os REZSICSÖKKENTÉS az április havi számlában**

Tájékoztatjuk, hogy a 39/2018. (III.12.) Korm.rendelet alapján a téli rendkívüli hideg időjárás következtében megnövekedett fűtési energiafelhasználás miatt **a távfűtött lakásokban élőkét egyszeri 12 000 forint díjcsökkentés illeti meg.** A Kormányrendelet szerinti díjvisszatérítésről már levélben értesültek Fogyasztóink.

Ézúttal arról tájékoztatjuk Önt/Önöket, hogy a borítékban lévő, félhavi fűtési hődíjat tartalmazó 2018. április havi távhőszolgáltatási számla összegét csökkentettük 12 000 Ft-tal.

Ha az április havi számla összege ennél kevesebb, akkor a díjcsökkentés után „mínuszos fizetendő” (vagyis visszajáró) összeg szerepel a számla alján. Ebben az esetben április hónapban egyáltalán nincs fizetési kötelezettsége, továbbá a májusi számla is csökken a visszajáró összeggel.

Azon Fogyasztóink, **akik jogosultak települési (önkormányzati) támogatásra**, az április havi számlában csak akkor szerepel a támogatás összege, ha a számla fizetendő összege a 12 000 Ft-ot meghaladja. A támogatás összege a következő időszakról készülő számlákban kerül jóváírásra.

➤ **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, 2018. május 31-én, 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** honlapunkon is! Konkrét észrevételüket az **ugyfelszolgalat@termostar.hu** címre várjuk.

➤ **Meddig tart a távfűtési időszak, meddig fűt a szolgáltató?**

A fűtési időszak az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak (a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. számú törvény végrehajtása tárgyában kiadott 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet 3. számú mellékletének 2.1.7. pontja 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 a tavaszi időszakban egy-egy lakó nem igényli a fűtést?**

Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént, ott a lakók bármikor elzárhatják a radiátorszelepeket.

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, vagy intézkedik az épület fűtésének központi lezárásáról.

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

Az egyéni díjfizetőkkel, lakástulajdonosokkal való elszámolásra évente egy alkalommal – a fűtési idényt követően – kerül sor (kivéve a Kossuth tér 6-7., a Mátis Kálmán utca 12. és a Március 15. utca 76-78, 80-82. szám alatti Társasházakat).

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

A fűtéskorszerűsített lakásokban a költségmegosztó készülékek 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.

A TECHEM Kft. megbízásából a radiátorokra szerelt költségmegosztók leolvasását a Széchenyi- és az Árpádvárosban a TERMOSTAR Kft. dolgozói végzik, előzetes értesítés alapján. **Ezzel egyidejűleg a melegvíz-mérők leolvasása is megtörténik.**

Kérjük a lakások tulajdonosait (bérelőit), hogy biztosítsák a helyiségekbe való bejutást, illetőleg a radiátorokhoz és a melegvíz-mérőkhöz való hozzáférést!

A leolvasások időpontjairól a lépcsőházakban elhelyezett hirdetményekből, a postaládákban hagyott értesítőkből, továbbá a Közös Képviselőnél tájékozódhatnak Tisztelt Fogyasztóink.

**Ezúton tájékoztatjuk Tisztelt Fogyasztóinkat, hogy
április 30-án (hétfőn) és május 1-jén (kedden)
ügyfélszolgálatunk zárva tart.**

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

E-mail: diszpecser@termostar.hu
Web: www.termostar.hu/hibabejelento