



„Áldott szép püünkösdeknek gyönyörű ideje,
Mindent egészséggel látogató ege,
Hosszú úton járókat könnyebbitő szele!
Te nyitod meg rózsákat illatozásra.
Néma fülemile torkát kiáltásra,
Fákat is te öltöztetsz sokszínű ruhákba.”
/Balassi Bálint/

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Fontosnak tartjuk, hogy az aktuális információkról ezúttal is időben tájékoztassuk Önöket, és felhívjuk figyelmüket a fűtési költségmegosztó leolvasás fontosságára.

A kedvező időjárásra tekintettel 2018. április 16-án leállítottuk a távfűtést Kecskeméten.

A Szolgáltató szakemberei május 15-éig rendelkezésre állnak, hogy a hőmérséklet kedvezőtlené válása esetén a fűtést elindítsák. A távhőszolgáltatásról szóló törvény (2005. évi XVIII. sz.) végrehajtási rendelete szerint ugyanis a fűtési időszak az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak.

- **A fűtési hődíj elszámolás – évente egy alkalommal – a fűtési idény végén történik meg lakásonként a lakástulajdonosokkal, az egyéni díjfizetőkkel.**
Kivéve: a Kossuth tér 6-7., a Mátis K.u.12.sz. és a Március 15. u. 76-78., 80-82. sz. alatti társasházakat, ahol a fűtés és a használati melegvíz fogyasztás elszámolása havonta történik.
- **A fűtés korszerűsített lakásokban elkezdődött a költségmegosztó készülékek és – ezzel egyidejűleg – a melegvíz-mérők leolvasása.**

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

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

A pótleolvasások időpontjairól névre szóló külön értesítést kapnak azon lakók, akik a leolvasáskor nem tudnak otthon tartózkodni, vagy nem tudják biztosítani a lakásba való bejutást. **A pótleolvasás megghiúsulása esetén a leolvasók jegyzőkönyvet vesznek fel.**

- **Milyen következménnyel jár, ha nem sikerül leolvasni a költségosztó készüléket?**

Azoknál a Fogyasztóinknál, ahol a pótleolvasás alkalmával sem lehetséges a készülékek adatainak kiolvasása, ott – jogszabály alapján – a költségosztást végző cég 2,5-szeres szorzóval határozza meg a fűtési költséget

(a társasház átlagos, fajlagos fűtési hőfelhasználásának a 2,5-szerese és a lakás fűtött légtérfogatának szorzatából számított hőmennyiség figyelembevételével)!

(Jogszabályi hivatkozás: a 2,5-szeres hődíj számlázását a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) számú kormányrendelet 17/E. § (3) bekezdése írja elő.)

A rádiós leolvasású, elektronikus költségmegosztók leolvasásához nem szükséges a lakásba történő bejutás.

A költségosztó készülékek leolvasását és a fűtési költség megosztását a lakóközösség által megbízott költségosztó cég végzi.

➤ **Biztonságuk érdekében a következőkre hívjuk fel a figyelmüket:**

Kérjük Ügyfeleinket, hogy ha a hőszolgáltatóra hivatkozva mérőleolvasási, ellenőrzési cézzal csönget be bárki a lakásba, a személyazonosításhoz **kérjék a sorszámozott, fényképes igazolványokat** (a kitűzőt) **és a megbízólevelet!**

A fényképes kitűzőn található 76/50-40-40 telefonszámon ellenőrizhetik, hogy a személy a TERMOSTAR Kft., illetőleg a költségmegosztást végző cég megbízásából végez-e munkát.

Tájékoztatjuk Tisztelt Fogyasztóinkat, hogy **a melegvíz-mérő és a fűtési költségmegosztó állásokat írásban, e-mailben, telefonon, személyesen nem áll módunkban elfogadni!**

➤ A fűtés és a melegvíz-fogyasztás éves elszámolásáról külön számla készül az ide vonatkozó jogszabály alapján.

A fűtéskorszerűsített lakások fűtési hődíj elszámolásairól – a költségosztó cégtől és a közös képviselőtől kapott adatok beérkezése és feldolgozása után – tudjuk az elszámoló számlát elkészíteni.

➤ **Április havi számlánk mellett a borítékban – évtizedes hagyományainkhoz híven – megküldtük az Ügyfél-elégedettség felmérésre szolgáló kérdőívünket.**

Számunkra fontos az Önök véleménye! 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. **A kérdőívet kitöltők között ajándékot sorsolunk ki.**

➤ **Játsszon velünk!** A Távhőszolgáltatás Napja alkalmából a TERMOSTAR Kft. játékra hívja fogyasztóit. Töltse ki, küldje be a honlapunkon található TÁVHŐ TOTÓ-t, és vegyen részt a sorsolásunkon! Helyes megfejtőink között 1 db 30 ezer forintos vásárlási utalványt sorsolunk ki, amelyet nyertesünk a Decathlon Áruházban válthat be. Részletek a www.termostar.hu honlapon találhatóak.

Aktuális álláshirdetéseinkről (könyvelő, műszerész-villanyszerelő, fűtésszerelő, kazánfűtő, a főmérnök és a műszaki középvezetők munkájának támogatását végző szakember) a www.termostar.hu/álláslehetőségek weboldalon tájékozódhat.

Ügyfélszolgálatunk személyesen a **Kecskemét, Akadémia krt. 4.** szám alatt várja Önöket a szolgáltatásunkkal kapcsolatos ügyek intézésére. A szolgáltatásunkhoz kapcsolódó jogszabályok a **www.termostar.hu** honlapon megtalálhatóak.

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

Tisztelettel: Horváth Attila s. k.
ügyvezető igazgató