



*„Hát kedves április,
ami engem illet,
nézem szép világot,
ami verset ihlet.
Barackfa virágzik,
cseresznye bont lombot,
fű festi zöld színre,
a mezőt, a dombot.”*

Aranyosi Ervin: Április köszöntő

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Fontosnak tartjuk, hogy az aktuális információkról és a változásokról ezúttal is időben tájékoztassuk Önöket.

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

- **Az OTP Bank Nyrt. tájékoztatása alapján, a bankfiókokban történő, sárga csekkel való fizetés esetén az alábbi változás lép életbe:**

A megváltozott fogyasztói szokások miatt, **2019. április 1. napját követően a készpénz-átutalási megbízások (sárga csekk) hagyományos befizetési lehetősége az OTP Bank fiókjaiban megszűnik.**

- Ha a befizető ragaszkodik a készpénz-átutalási megbízás érvényesítéséhez, azaz a lepecsételt feladóvevényhez (sárga csekkszelvény), úgy befizetését más elfogadó intézményben változatlan feltételekkel megteheti (pl. postahivatal, csekk befizető automata).
- Ha a befizető mégis az OTP Bank fiókjaiban történő személyes ügyintézés preferálja, úgy befizetéseit a megbízáson szereplő adatok (befizető neve és címe, célszámla-tulajdonos neve és számlaszáma, befizető azonosító, összeg, közlemény) beolvasásával – a pénztár nyitvatartási idejében – továbbra is elvégezheti, azonban a feladóvevényt nem érvényesítik, hanem a befizetést pénztárbizonylattal igazolják.

- **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, ahol „okosmérés” történik. Ezzel a korszerű módszerrel havonta megtörténik az elszámolás.

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.

➤ **A 2019. évben lejáró MELEGVÍZ-MÉRŐK DÍJMENTES HITELESÍTÉSE**

A mérők (köznyelven: vízórák) hitelesítése 8 évenként esedékes a mérésügyről szóló, többször módosított 127/1991. (X.9.) Korm. rendelet szerint.

A melegvíz-mérők hitelesítését – a mérők cseréjét – a TERMOSTAR Kft. végzi. Minden Fogyasztó, akinél a mérőcsere ez évben esedékes, értesítést kap a postaládájába a TERMOSTAR Kft-től a munka végzésének időpontjáról.

Kérjük Önöket, hogy a megjelölt időpontban biztosítsák kollégáink számára a lakásba történő bejutást, valamint szerelők munkájának segítése érdekében a melegvíz-mérő órákat tegyék hozzáférhetővé!

➤ **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 közelgő Húsvéti Ünnepek és a Munka Ünnepe miatt az Akadémia körüli ügyfélszolgálatunk és pénztárunk az alábbiak szerint tart nyitva:**

2019. április 18-án csütörtökön	8 ⁰⁰ – 20 ⁰⁰
2019. április 19-én pénteken	ZÁRVA
2019. április 22-én hétfőn	ZÁRVA
2019. május 1-jén szerdán	ZÁRVA

A többi napon változatlanul, a megszokott időben működik ügyfélszolgálatunk!

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