



„Pirosodik a vadszőlő-levél.

Most megint régi leveleket olvasok.

Délután hideget fúnak a völgyre

a halaványkék havasok.”

Dsida Jenő: Szeptember

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

Szeptember hónap az évszakot tekintve: nyár-ősz. Időjárásának alakulásában igen gyakran érződik a nyárias jelleg, nem ritkán harminc fok fölötti hőmérséklettel. Ugyanakkor előfordulhatnak már fagyok is a hónap végén.

Hírlevelünkben az Otthon Melege Program pályázattal, a fűtésindítással kapcsolatos legfontosabb kérdésekre adjuk meg a választ, továbbá a vevői elégedettség felmérésről tájékoztatjuk Fogyasztóinkat.

➤ Otthon Melege Program

Örömmel tájékoztatjuk Tisztelt Fogyasztóinkat, hogy a **kecskeméti képviselő-testület 2019. augusztus 22-én megtartott rendkívüli közgyűlésén úgy határozott, hogy Kecskemét városa összességében 100 millió forinttal támogatja az Otthon Melege Programra sikeres pályázatot benyújtó lakóközösségeket.** Ezzel a döntéssel a testület nagy mértékben megkönnyítette az érintett társasházak és lakásszövetkezetek számára a beruházás költségeinek viselését.

A határozat értelmében az eredményesen pályázó lakóközösségek részére **az önkormányzat vissza nem térítendő támogatást nyújt. A támogatás mértéke a pályázatban elszámolható bruttó költségek legfeljebb 33%-áig terjed.** Fontos kitétel, hogy **az állami és önkormányzati támogatás együttes mértéke nem haladhatja meg az elszámolható bruttó költségek 66%-át.**

Mint arról korábban tájékoztattuk Tisztelt Fogyasztóinkat, az Innovációs és Technológiai Minisztérium az Otthon Melege Program keretében pályázatot írt ki 'Okos költségmegosztás alkalmazásának elterjesztése, radiátor csere alprogram' néven. A pályázattal a távhőszolgáltatásban érintett lakások fűtési rendszereinek korszerűsítésére, felújítására igényelhető állami támogatás. Sikeres pályázat esetén a beruházás bruttó költségének 10-50 százaléka nyerhető el, lakásonként akár 350 ezer forint. A kecskeméti képviselő-testület döntésének köszönhetően ezt az állami támogatást kiegészíti az augusztus 22-én megszavazott önkormányzati támogatás, ami jelentősen megkönnyíti a beruházás finanszírozását az érintett lakóközösségek számára.

Az Otthon Melege Programmal kapcsolatos további információért, kérjük, forduljon közös képviselőjéhez, továbbá ügyfélszolgálatunkhoz a 76/48-18-18 telefonszámon vagy az otthonmelege@termostar.hu e-mail címen.

➤ Mikor indul az őszi fűtés? A fűtésindítással kapcsolatos információk:

157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet szerint Magyarországon a fűtési idény szeptember 15-től május 15-ig tart.

Tájékoztatjuk, hogy az épületen belüli fűtési és melegvízhálózat karbantartása a tulajdonosi közösség feladata, mivel az a közösség tulajdonát képezi.

1. A fűtésindítás időpontjáról – amely a külső hőmérséklettől függ – az eddig megszokott módon, a helyi médiákon (újságok, rádió, televízió) keresztül és honlapunkon értesítjük Fogyasztóinkat, Díjfizetőinket.
2. Kérjük szíves közreműködésüket, hogy 2019. szeptember 1. után ne kezdjenek olyan munkákba, amelyek miatt a fűtővizet le kell engedni a rendszerből.
3. Kérjük a Közös Képviselőket és a lakóközösségek Fűtési Megbízottjait, hogy jelezzék a hibabejelentő telefonszámon (76/48-18-18), ha a fűtési rendszer le van ürítve, hogy kollégáink időben tudjanak gondoskodni a rendszer vízzel való feltöltéséről.
4. Kérjük, ellenőrizzék radiátorszelepeiket, hogy azok teljesen nyitva vannak-e. Ez szükséges ahhoz, hogy fűtésindításkor a légtelenítési munkákat el tudjuk végezni és a távfűtés időben, zavartalanul indulhasson.
- A fűtés indulásakor gyakori légtelenítési munkák gyors elvégzésének további feltétele az, hogy Fogyasztóink biztosítsák a bejutást azokba a lakásokba, ahol légtelenítő berendezések vannak, a Közös Képviselők pedig tegyék lehetővé a bejutást a hőfogadó helyiségekbe és a hőközpontokba. Ha a radiátoron található légtelenítő, Ön is elvégezheti vagy cégünkől független szakszerelővel is elvégeztetheti a radiátor légtelenítését.
- Mi a teendő, ha egy-egy lakó nem igényli a fűtést?
 - Ahol a fűtés korszerűsítése már megtörtént, ott a lakók – a fűtés beindítása és a légtelenítés után – a radiátoroknál elzárhatják a 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 tájékoztatást ad a lehetőségekről (más a lehetőség tömbhőközpont, ill. társasházi hőközpont esetén)

➤ **Kíváncsiak vagyunk a véleményére!**

Kérjük, ha ügyfélszolgálatunkon jár, szánjon rá néhány percet, és értékelje a TERMOSTAR-csapatának munkáját! Erre a célra két tablettet helyeztünk ki az ügyfélszolgálaton, amelyek segítségével egyszerűen és gyorsan megoszthatja velünk véleményét. Kérjük, tiszteljen meg bennünket bizalmával, és segítse munkánkat értékes észrevételeivel, hiszen tapasztalatai nagyon fontosak számunkra! Köszönjük!

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
Email: diszpecser@termostar.hu
Web: www.termostar.hu/hibabejelento

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 megtalálhatók.

Tisztelettel: Horváth Attila s. k.
ügyvezető igazgató