



„A természet mind
fénylik feléd!
Villog a napfény!
Nevet a rét!

Már minden ágból
kitört a rügy,
minden bokorból
ezernyi fütty.”
/Goethe: Májusi dal/

Tisztelt Fogyasztóink, Díjfizetőink!

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

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

A fűtés leállításának időpontjáról honlapunkon tájékozódhat, illetve a Közös Képviselőtől kérhet bővebb információt.

A távhőszolgáltatásról szóló törvény (2005. évi XVIII. sz.) végrehajtási rendelete szerint a fűtési időszak az év szeptember 15. napja és a következő év május 15. napja közötti időszak, mely időszak alatt a Szolgáltató szakemberei rendelkezésre állnak.

- **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 fűtéskorszerűsített 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 (bérlőit), 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!

Jogsabályi hivatkozás: a 2,5-szeres hődíj számlázását a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásról 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.

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

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

A fényképes kitzűzön 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 fűtési költség megosztását a lakóközösség által megbízott költségosztó cég végzi.

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, 2019. 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.**

➤ **Aktuális álláshirdetéseinkről 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 megtalálhatók.

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