

**Tisztelt
Ügyfelünk!**



A Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság a fogyasztók jobb kiszolgálása, az ügyfélkapcsolatok javítása érdekében 2004. novemberére saját számlázásba veszi valamennyi lakossági fogyasztóját.

A saját számlázásra és díjbeszedésre való áttérés során szükségessé vált, hogy a számlához kapcsolódóan „Hőhíd” címmel aktuális információkat tartalmazó fogyasztói tájékoztatót juttassunk el Önhöz.

Reméljük, hogy a szolgáltatásunkkal kapcsolatos általános, valamint a számlázással, a díjfizetéssel kapcsolatos információk segítségével lesznek, emellett ügyfélszolgálati irodáink munkatársai a továbbiakban is állnak rendelkezésére.

Dr. Uhri László
vezérigazgató

A saját számlázásról és a díjbeszedésről

Társaságunk 2004. május 1-jétől mintegy 143 ezer lakossági díjfizető részére már közvetlenül állítja ki és küldi meg a számlákat. Bízunk abban, hogy intézkedéseink gyorsabba, pontosabba teszik az Önök kiszolgálását, és a kinnlevőség-állomány csökkenését eredményezik.



A saját számlázás és díjbeszedés kialakítása fokozatosan történt meg. A XXII. kerületi díjfizetők átvételét követően 2002. január 1-jétől az I. kerületi, és 2003. április 1-jétől a XI. kerületi, 2003. november 1-jétől pedig további négy kerület (IX., X., XVIII., és XIX.), majd 2004. május 1-jétől a II., III., XX., XXI. kerületi díjfizetők számlázását és díjbeszedését valósította meg a Főtáv Rt.

A 2004. év végére társaságunk összes díjfizetője saját számlázásba és beszedésbe kerül. 2004. augusztus 1-jétől a VIII., XIV., XV., XVII. kerület 46 ezer, majd november 1-jétől a IV., XIII. kerület 55 ezer díjfizetőjének átvételére kerül sor.

HŐHÍD

a Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság tájékoztatója

2004. május



Új ügyfélszolgálati irodák

Nyári melegvíz-szolgáltatási szünetek

A karbantartásokról

A saját számlázásról és a díjbeszedésről



FŐTÁV RT.

Budapesti Távhőszolgáltató Részvénytársaság

www.fotav.hu

Új ügyfélszolgálati irodák



A saját számlázásba vétel miatt növekvő személyes ügyfélforgalom kezelése, valamint fogyasztóink jobb kiszolgálása érdekében az elmúlt évben megkezdtük ügyfélszolgálati irodáink új helyszínén történő kialakítását, valamint jelenlegi helyszínén történő bővítését. Tavaly a dél-budapesti iroda a XI. kerület Fehérvári út 79. szám alatti Dél-Buda Center épületében kapott helyet, a délkelet-pesti iroda pedig a XIX. kerület Kossuth tér 4-5. szám alatti Skála Kispest Áruház II. emeletén fogadja ügyfeleit.

A program folytatásaként az észak-budai ügyfélszolgálati iroda 2004. június hónaptól - a bővítési munkák befejezése után - ismét a III. kerület Szőlő u. 66-68. szám alatt fogadja az ügyfeleket.



- A kelet-pesti iroda várhatóan 2004. július 1-jétől az Örs vezér téri Árkád Üzletközpontba költözik, és könnyebben megközelíthető helyszínén fogadja az ügyfeleket.
- Az észak-pesti iroda jelenlegi helyszínén történő bővítési, felújítási munkálatai várhatóan szintén 2004. július 1-jén fejeződnek be.

Ügyfeleink számára a hatékony és személyes megjelenés nélküli ügyintézésért társaságunk telefonos ügyfélszolgálatát biztosítja, ahol munkatársaink ingyen hívható zöldszámon állnak rendelkezésére.

zöldszám:

06-80 200 108

Nyári melegvíz-szolgáltatási szünetek

A távhőellátás három nagy egységre bontható: a hőtermelésre, a hőszállításra vagyis a vezetékekre, valamint a hőátadást biztosító hőközpontokra. Mivel a nyár folyamán a melegvíz-ellátás nem szünetel, ezért a berendezések ebben az időszakban is működnek. A FŐTÁV karbantartási tevékenysége tehát egész évben folyamatos, nem csak a nyári időszakra koncentrálódik. Vannak azonban olyan munkák, amelyeket csak üzemszünet idején lehetséges elvégezni. A munkálatokat ezekben az esetekben előzetes egyeztetés után a lehető leggyorsabban végzi el a FŐTÁV Rt., hogy minimalizálja a szolgáltatási szünetek időtartamát.

Az üzemszünetek tervezett időpontjai:

Lakatos u-i ltp, Havanna u-i ltp, Kispest	2004. június 21-23.
József A. ltp.	2004. július 5-7.
Újpest, Káposztásmegyer	2004. augusztus 4-6.

Később meghatározandó időpontokban több helyen – egész lakótelepekre nem kiterjedő – egy napot meg nem haladó, néhány helyen legfeljebb kétnapos melegvíz-szünet lesz, amelyekről az érintett fogyasztók a leállás előtt egy héttel kapnak értesítést.

Az elmúlt években folyamatosan csökkent a melegvíz-szolgáltatási szünetek hossza, tavaly például kevesebb mint két napot tett ki a 227 ezer lakásra vetítve. Ezt a rendkívül alacsony értéket úgy sikerült elérni, hogy számos helyen egyáltalán nem volt melegvíz-szolgáltatási szünet. Idén pedig várhatóan 0,8 nap lesz a 227 ezer fogyasztóra vetített átlag.

A karbantartásokról

A Főtáv Rt. 2004. évi beruházási és karbantartási terve 5,9 milliárd forint felhasználását irányozza elő. Ennek legnagyobb részét, 3,3 milliárd forintot új hőközpontok létesítésére használ fel a szolgáltató.

Ennek eredményeként javul a szolgáltatás minősége, nő annak komfortja. A karbantartások tervezésénél a kötelező hatósági ellenőrzési feladatok mellett az üzembiztos szolgáltatást megalapozó megelőző karbantartások, felújítások jelentik a legfontosabb feladatot.



A távvezetékek építése rendkívül költséges, ezért csak azokon a szakaszokon cserélik ki azokat, ahol ezt a diagnosztikai vizsgálatok, vagy a bekövetkező hibák indokolták teszik.

A budapesti távhőhálózat hővesztesége megfelel a nyugat-európai átlagnak, ennek további csökkentése új vezetékek építésével aránytalanul megnövelné a távhőszolgáltatás költségeit. A vezetékhalózat felújítása a vezetékek állapota alapján történik, és elsősorban az üzembiztonság fenntartását szolgálja.