



FŐTÁV HÍRLEVÉL

Kiadja a Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

2014
12

Fejlesztési megállapodást írt alá a FŐTÁV és az ALPIQ

Több mint 18 milliárd forintos fejlesztési megállapodást írtak alá a FŐTÁV Zrt. és az Alpiq Csepeli Vállalatcsoport vezetői 2014. december 2-án Budapesten, ami jelentősen növeli a budapesti távhőszolgáltatás versenyképességét és javítja hatékonyságát. A projekt része az Alpiq tulajdonában lévő Csepel II Erőmű korszerűsítése és hőtermelő kapacitásának bővítése, továbbá a dél-budai és a dél-pesti, eddig szigetszerűen működő távhőrendszerek összekapcsolása is.

A megállapodás nyomán megvalósuló beruházás hozzájárul ahhoz, hogy a több mint 240 ezer fővárosi lakásba olcsóbban jusson el a távhő, illetve az eddig külön működő távhőszolgáltatási szigetek összekapcsolásával megvalósul a verseny a közös rendszerbe hőt betápláló társaságok között.



Most kedvezményel köthet ÁÜTSZ szerződést

Az alapszolgáltatáson felül nyújtott szolgáltatásokra a lakóközösségek képviselőinek lehetőségük van úgynevezett Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződést (ÁÜTSZ) kötni. Az átalánydíjas üzemeltetést támogatás díja jelenleg 200 Ft + Áfa (27 %) azaz bruttó 254 Ft / hó / lakás.

Milyen előnyökkel jár az ÁÜTSZ?

A szerződéssel rendelkező lakóközösségeknek a FŐTÁV biztosítja a **hőközponton túli rendszeren** – az úgynevezett szekunder rendszeren – keletkezett hiba bejelentése esetén a kiszállást, a fűtési és a használati melegvízhálózat elemeinek meghibásodásából adódó gyorsjavítást, a fűtési/használati melegvízhálózat légtelenítést, illetve a fűtési és a használati melegvízhálózat alulfűtést és túlfűtést okozó problémáinak behatárolási javítását. Az ÁÜTSZ keretében végzett szolgáltatások kiterjednek az egyes épületrészekre, lakásokra, közösségi terekre. Érdemes ÁÜTSZ-t kötni a lakóközösségeknek, mert a felsorolt esetekben a hibát bejelentőnek nem kell külön kiszállási díjat fizetnie.

Az érvényesítendő kedvezmény (árengedmény) mértéke évente attól függően változik, hogy szerződéskötéskor az adott épületben (felhasználási helyen) lévő részszámlás (egyenletes fizetési móddal fizető) díjfizetők hány százaléka hátralék nélküli.

A szerződéskötés részleteiről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon (<http://www.fotav.hu/lakossagi-ugyfelek/ugyintezes/ugyintezes-szemelyesen/>), hívjon minket (06 40 200 108), vagy látogassa meg honlapunkat (www.fotav.hu).

Módosul a lejárt követelések engedményezésének gyakorlata

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy 2015. január 1-től módosul az engedményezéssel érintett lejárt követelések köre és az engedményezés időpontja.

A fenti időponttól, amennyiben lakossági felhasználónak minősülő épületben lévő ügyfeleink a távhőszolgáltatásból származó hátralékukat vagy bármely ügyfelünk a távhőszolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokból (fűtés indítás-leállítás, ürités-töltési, kiszállási, és üzemeltetési karbantartási szolgáltatás) származó hátralékukat nem rendezik és legrégebbi számlatartozásuk késedelme meghaladja a 60 napot, úgy társaságunk engedményezheti a 15 napot meghaladó késedelemmel rendelkező számlatartozásokat a DHK Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató Zrt.-re, amely társaság jogosult ezt követően a hátralék behajtására.

A szerződéskötés részleteiről érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon (<http://www.fotav.hu/lakossagi-ugyfelek/ugyintezes/ugyintezes-szemelyesen/>), hívjon minket (06 40 200 108), vagy látogassa meg honlapunkat (www.fotav.hu).

Változott a FŐTÁV Üzletszabályzata

Tájékoztatjuk Tisztelt Felhasználóinkat, hogy néhány ponton módosult a FŐTÁV üzletszabályzata.

Változtak többek között a nem alaptevékenységhez (közszolgáltatáshoz) kapcsolódó szolgáltatások árai, külön nyomtatványon lehet nyilatkozni a részszámlázás esetében a részmenyiség módosításáról, továbbá rendezzi a szabályzat a fogyasztóvédelmi referens, valamint a panasz fogalmát. A 2014 december 1-jétől hatályos új Üzletszabályzat elérhető honlapunkon: www.fotav.hu

Dél-budapesti ügyfélszolgálatunk új helyszínre költözik

Tájékoztatjuk Kedves Ügyfeleinket, hogy Dél-budapesti ügyfélszolgálatunk várhatóan 2014 december második felében új helyszínre, a FŐTÁV Zrt. telephelyének felújított épületébe, a XI. kerületi Barázda utca 20-30. szám alá költözik. A nyitvatartási idő (változatlan):

Hétfő, Kedd, Szerda: 9:00-18:00; **Csütörtök:** 8:00-20:00 (pénztár: 19:30-ig); **Péntek:** 9:00-15:00

Az új helyszínen (XI. kerület Barázda utca 20-30.) történő nyitás pontos dátumáról honlapunkon tájékozódhatnak: www.fotav.hu

Átadtuk a FŐTÁV online ügyfélszolgálat játékanak nyereményeit

A FŐTÁV nyereményjátékanak első, október 7-ei sorsolásán három nyertes vehette át az eredetileg meghirdetett nyereménytárgyakat.

A sorsolás 2014. november 12-én ugyancsak közjegyző jelenlétében folytatódott, amikor további három nyertes vehette át a nyereményeket. A 2. sorsolás nyertesei: Samsung ATIV Book 5 laptopot Vágó Imréné, a Samsung Galaxy Note 12.2 Pro tabletet Nagy Gyula és a Samsung Galaxy S5 okostelefont Lukács Melinda nyerte, így a szerencsések még kényelmesebben intézhetik FŐTÁV-os ügyeiket.

A FŐTÁV elkötelezett a papírhasználat csökkentése iránt. Az online ügyfélszolgálat igénybevételével Ön is támogatja törekvésünket! Részletek a www.fotav.hu oldalon találhatóak.



Ügyfélszolgálataink ünnepi nyitva tartása

Felhívjuk Tisztelt Fogyasztóink figyelmét, hogy az ünnepi munkarendnek megfelelően 2015. január 10-én, szombaton a FŐTÁV Zrt. személyes és telefonos ügyfélszolgálatai nyitva tartanak. A Dél-budapesti iroda ünnepek alatti nyitva tartásáról a költözés pontos időpontjának függvényében tájékoztatjuk ügyfeleinket. **Ünnepi nyitva tartások:**

Napok	Kelet-pesti ügyfélszolgálat	Észak-pesti ügyfélszolgálat
2014.12.22. hétfő	9:00-18:00	8:00-20:00
2014.12.23. kedd	9:00-13:00	8:00-17:00
2014.12.29. hétfő	9:00-18:00	8:00-20:00
2014.12.30. kedd	9:00-18:00	8:00-17:00
2014.12.31. szerda	9:00-13:00	8:00-17:00



Ügyfélszolgálati irodáink:

Dél-budapesti ügyfélszolgálat

1116 Barázda u. 20-30.
H, K, Sz: 9-18; Cs: 8-20;
(pénztár) 19.30-ig), P: 9-15

Észak-pesti ügyfélszolgálat

1134 Váci út 23-27.
Fővárosi Vízművek székház
H: 8-20 (pénztár 19.30-ig), K, Sz, Cs: 8-17; P: 8-14

Kelet-pesti ügyfélszolgálat

1106 Örs vezér tere 25/b
Árkád Üzletközpont, II. em.
H, K, Sz: 9-18; Cs: 8-20; P: 9-15

Ügyfélszolgálati irodánkban történő ügyintézéshez válassza a kényelmes on-line időpontfoglalást honlapunkon!
www.fotav.hu/lakossagi-ugyfelek-ugyfelszolgalat

Tájékoztatjuk Önöket, hogy a FŐTÁV Zrt. telefonos ügyfélszolgálat a hívásait munkanapokon: hétfőtől szerdáig 8 és 17 óra között, csütörtökön 8-tól 20 óráig, pénteken pedig 8 és 15 óra között fogadja.
Elérhetőség: **06-40-200-108**