



FŐTÁV Zrt.
Budapesti Távhőszolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

További információk: www.fotav.hu

Ügyfélszolgálatok új helyen

Tájékoztatjuk kedves ügyfeleinket, hogy Észak-budai ügyfélszolgálatunk 2008. december 1-jétől új helyszínre költözött; így új, a korábbinál szebb környezetben várjuk Önöket a Flórián udvar gyönyörűen felújított épületében, a D. lépcsőház II. emeletén. Az iroda új helyszíne az Árpád híd melletti nagy OTP-fiók szomszédságában található, amely megközelíthető a Flórián udvar épületének Szentendrei úti és Polgár úti recepciója felől is.

Tájékoztatjuk továbbá Önöket, hogy a Béke utcában található Észak-pesti ügyfélszolgálat is új helyszínre költözik, várhatóan 2008. december 22-től: a XIII. ker. Váci út 135-139. C lépcsőházának földszinti irodájába. Az iroda új helyszíne az M3 metró vonalán a Gyöngyösi utcai megállónál található, a bevásárlóközponttal szembeni oldalon. A költözés miatt a Béke utcai iroda előreláthatólag 2008. december 18. és 20. között zárva lesz, így ezeken a napokon ügyfeleink a többi öt ügyfélszolgálati irodában, illetve az ingyenesen hívható call centerünkön keresztül tudják intézni távhőszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket.



Hosszabb nyitva tartás

A fogyasztóvédelmi törvény változásának megfelelően 2009. január 1-jétől **ügyfélszolgálati irodáink** a hét egy munkanapján, minden **csütörtökön 8 - 20 óráig** tartanak nyitva, a **call center (06-80-200-108)** pedig minden **hétfőn 8 - 20 óráig** érhető el telefonon és továbbra is éjjel-nappal hívható a hibabejelentés és szervizszolgálat (06-40-200-102).

A fenti törvénymódosítással összhangban ez év végétől megteremtjük ügyfeleink számára annak lehetőségét, hogy telefonon és interneten is bejelentkezhessenek adott időpontra ügyfélszolgálati irodáinkban. Az internetes bejelentkezés honlapunkon – www.fotav.hu – válik majd lehetővé, továbbá az ingyenesen hívható call centerünkön keresztül is biztosítjuk az időpontfoglalást.

Bemutattuk az első ÖKOPlusz referencia épületet

November 26-án mutatta be a Főtáv Zrt. az első olyan épületet, amelyet a hatékony energiafelhasználást elősegítő ÖKOPlusz program keretében alakítottak át. Az államilag is támogatott, a Főtáv Zrt. által kínált ÖKOPlusz program célja a fővárosi lakásokban lévő központi fűtési rendszerek egyedi szabályozásának megvalósítása, igény esetén a költségsztás kiépítése.

Az ÖKOPlusz program keretében olyan beruházás valósult meg, ami a lakástulajdonosok számára megtérül és még a komfortszintet is növeli. A 172 lakásos Őrs vezér téri épületben a kivitelezési munkálatok mindössze 2 hétig tartottak. Garamvölgyi András közös képviselő kiemelte: a felújítást kitörési pontnak látta a lakóközösség; az adminisztráció és a szervezés, valamint a kivitelezés feladatait pedig a FŐTÁV segítségével zökkenőmentesen hajtották végre. Kiemelte, hogy még egy ilyen nagy épületben is lehetséges a lakóközösség meggyőzése, ha a közös képviselő határozott és a megoldásokra koncentrált.

Hagyó Miklós, Budapest főpolgármester-helyettese elmondta: „Az elérhető energia-megtakarítás és az alapidj-kedvezmény biztosítja, hogy éves szinten a beruházás – amely már 2-4 év alatt megtérül – ne okozzon többletköltséget a felhasználóknak” – majd hozzátette, a fogyasztók terheinek enyhítése érdekében a Főváros nem tervezi emelni 2009-ben a távhőszolgáltatás alapidját.

Kovács Lajos, a Főtáv Zrt. vezérigazgatója szerint minden elkészült épület sikere lökést adhat a lakossági korszerűsítésnek. Az ÖKOPlusz program eddigi eredményeit ismertette elmondta, hogy 1483 épület kért ajánlatot (ez mintegy 136 ezer lakást érint), amelyből a Főtáv Zrt. 1099 ajánlatot már kiadott. Eddig 7 épületben fejeződött be a fűtés korszerűsítés, és további 13 épületben a kivitelezés folyamatban van, jövő évben válhat a korszerűsítés tömegessé.

Csider László, az Önkormányzati Minisztérium Lakásügyi Főosztály vezetője fontosnak tartotta megemlíteni, hogy a növekvő összegű és arányú állami támogatás révén a korszerűsítésbe olyan lakóközösségek is bekapcsolódhatnak, amelyek korábban nem tudtak pályázni. Az októberi kormányrendelet révén a támogatás 77 ezer forintra emelkedett, a támogatás mértéke 50%-ra változott. A kedvezőbb támogatás az eddig benyújtott pályázatokra visszamenőleg is érvényes, továbbá az önkormányzat, – mint támogató – részben vagy egészben átvállalhatja az önrészt. A pályázatok első szakaszának beadási határideje pedig 2009. június 30-ára.

Kérdések és válaszok a mo-Bill szolgáltatásról

Mire jó a szolgáltatás?

A mobiltelefon segítségével bankszámlájáról fizetheti FŐTÁV számláit. Hasonlóan a postai csekkhez vagy az átutaláshoz Ön dönti el, hogy fizet-e és hogy pontosan mikor fizet, viszont nem kell emiatt hosszasan sorban állnia, sőt az adminisztrációs tennivaló is sokkal kevesebb, mint egy banki, vagy akár internetes átutalásnál.

Hogyan működik a szolgáltatás?

Számlázáskor mobiltelefonja segítségével is megtekintheti FŐTÁV számlái kivonatát. A számla fizetése történhet azonnal, a számla határidejére, vagy akár egy Ön által megadott egyéb határidőre is. A számla elfogadása egy gombnyomással megtörténik, s ekkor indítja el bankszámlájáról a fizetést.

Miben más a mo-Bill, mint egy csoportos beszédési megbízás?

Ellentétben a csoportos beszédessel a mo-Bill számlafizetési rendszerében Ön dönti el, hogy egyáltalán kifizeti-e és mikor fizeti ki az adott számlát. Amíg Ön nem intézkedik mobilján, addig a fizetés nem valósul meg.

Miben más a mo-Bill, mint a banki átutalás?

A banki átutaláshoz hasonlóan teljes kontrollt biztosít a számlák fizetésénél, viszont az ehhez szükséges adminisztráció sokkal egyszerűbb.

Miben más a mo-Bill, mint a postai csekk befizetés?

A postai csekkhez hasonlóan Ön dönti el, hogy mikor fizet, s azt bármikor kényelmesen elintézheti mobiltelefonja segítségével.



mo-Bill szolgáltatással kapcsolatos további információk:
a www.fotav.hu és a www.mo-bill.hu honlapokon

Az ÖKO-programmal, és az ÖKOPlusz programmal kapcsolatban telefonon is lehet érdeklődni:

ÖKOPlusz Kék Szám: 06 40 201 215



Ingyenesen hívható call center:
munkanapokon 8-17 óráig, hétfőn
8-20 óráig

- Műszaki ügyek: 06-80-200-101
- Általános ügyek: 06-80-200-108

Éjjel-nappal hívható hibabejelentés és szervizszolgálat:

Tel: 06-40-200-102

Fax: 463-6525, 463-6020

További információk: www.fotav.hu

| Ügyfélszolgálati irodák | Nyitva tartás |
|---|-------------------------------|
| Dél-budapesti ügyfélszolgálat 1119 Fehérvári út 79./B Dél-Buda Center I. emelet | H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-20 |
| Észak-pesti ügyfélszolgálat 1131 Váci út 135-139. C lépcsőház fsz. | H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-20 |
| Észak-budai ügyfélszolgálat 1032 Polgár u. 8-10. Flórián udvar D épület II. emelet | H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-20 |
| Kelet-pesti ügyfélszolgálat 1148 Örs vezér tere 25./B Árkád Üzeletközpont II. emelet | H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-20 |
| Délkelet-pesti ügyfélszolgálat 1191 Kossuth tér 4-5. SKÁLA Kispest Áruház II. emelet | H,K,Sz,P: 9-16 Csüt.: 9-20 |
| Csepeli ügyfélszolgálat 1211 Kossuth L. u. 117. | H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-20 |