FŐTÁV HÍRLEVÉL 11
Kiadja a Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Új vezérigazgató a FŐTÁV élén

A Fővárosi Közgyűlés – a Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság, mint a Fővárosi Önkormányzat kizárólagos tulajdonában álló egyszemélyes gazdasági társaság tulajdonosi jogainak gyakorlójaként – a Társaság legfőbb szervének hatáskörében eljárva **2010. október 27-én kelt határozatával a Társaság vezérigazgatójává Fekete Csaba urat** nevezte ki. Az új, hatékony szervezeti struktúra kialakítása megkezdődött; a Társaság működésének és szolgáltatásainak zavartalansága biztosított. A vezérigazgató megkezdte munkáját, melynek célja, hogy a FŐTÁV Zrt. hatékony, gazdaságos és üzembiztos közszolgáltatóként működjön.

Lehetőség van a fűtési hődíjak utólagos elszámolására

A FŐTÁV Zrt. a fogyasztói igényektől függően évente egy vagy két alkalommal, a korszerűsített, fűtési költségosztókkal teljes körűen felszerelt épületekben a már elszámolt hőfogyasztást ingyenesen, lakásonként újra szétosztja és elszámolja a fűtési költségosztók adatai alapján, amennyiben az erre vonatkozó szerződést a felhasználói közösség képviselője az első elszámolási időszak lejárta előtt megköti Társaságunkkal.

A költségosztók adatai alapján meghatározott új arányok szerint elkészítjük a díjfizetők részére az egyes épületrészek korábban kiszámlázott, illetve az új díjszétosztási arányoknak megfelelő fűtési hőfelhasználások különbözeteit tartalmazó terhelő-, illetve jóváíró számlákat. A tapasztalatok szerint a költségosztókon mért adatok alapján történő utólagos elszámolás ösztönzőleg hat a minél nagyobb mértékű energiamegtakarítás elérésében, tudniillik növeli a tulajdonosok érdekeltségét az egyéni takarékosságban.

Az automatikus hőfokszabályozás előnyei (DDC)

Budapesten a távfűtött épületek 100 százalékában működik az automatikus hőfokszabályozás. Ebből több, mint 80 százalék esetében a legmodernebb készülék, a DDC biztosítja a takarékos hőfogyasztást.

A fűtésszezon alatt időnként előfordul, hogy hidegek a radiátorok a lakásban. Ilyenkor fontos mérlegelnünk és megvizsgálni elsősorban az időjárást, mert egy enyhébb napon az automatikus hőmérsékletszabályozó „munkába lép". Általában nem műszaki vagy szolgáltatási hibáról van szó! Az automatikus hőfokszabályozók úgy vannak beállítva, hogy az épületek fűtése alkalmazkodjon a külső hőmérséklethez. A DDC abban nyújt többletet, hogy azonkívül, hogy a fűtést leállítja, kikapcsolja a keringető szivatytyúkat is. Ezzel villamos energiát és fűtési költséget takarít meg.

A műszer beállítása, vagy a külső hőmérséklettel való összehangolás a lakók döntése alapján, a Közös képviselő közreműködésével történik. Akár régi, akár új szabályozóról van szó, nagyon fontos, hogy a szabályozási paraméretek illeszkedjenek az épülethez.

Érdemes kérni a szabályozó beállításának aktualizálását:

- ha ezt a lakók igénye szükségessé teszi;
- illetve ÖKO-beruházás, nyílászáró-csere, és hőszigetelési munkálatok elvégzése után.

Gyerekbarát FŐTÁV ügyfélszolgálatok

Kisgyermekkel, babával nem könnyű ügyet intézni, de sokszor elkerülhetetlen, ezért a FŐTÁV szeretné megteremteni az ügyfélszolgálatokat kisgyermekekkel felkereső ügyfelek számára is a kényelmes, gyors, stresszmentes ügyintézés lehetőségét. A már korábban is meglévő játszósarkok, illetve pelenkázási lehetőség mellett november közepétől a kismamák számára szoptatósarok kialakításával, valamint a bébiételek megmelegítésének lehetőségével biztosítjuk azt, hogy szükség esetén az ügyfélszolgálatokon is megetethessék a kisbabákat. Továbbá a várandós kismamákat, valamint a babákkal, kisgyermekekkel érkező ügyfeleinket a megfelelő nyomógomb kiválasztásával ügyintézőink soron kívül szólítják. Kérjük valamennyi ügyfelünk megértését és türelmét.

Budapesti Távhőszolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Ügyfélszolgálat: 06 40 200 108
www.fotav.hu fotav@fotav.hu

Cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.
Postacím: FŐTÁV Zrt. 1509 Budapest Pf. 9.

50 éves FŐTÁV zrt.

Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díj 2010.

Az idén a FŐTÁV ügyfélszolgálati irodái és Contact Centere is indult a **Kiválóság az Ügyfélkiszolgálásban Díj 2010** üzleti versenyen, amelyen számos nagyvállalat – többek között a Fővárosi Gázművek, az Állami Autópályakezelő, az Invitel, a Tigáz, az Eon, a Vodafone, a Telenor és az Aegon is részt vett. Az elért kiváló eredményre való tekintettel a díjátadó ünnepségen a FŐTÁV képviselői elismerést vehettek át. A megmérettetés a személyes és a telefonos ügyfélkezelés színvonalára koncentrált. A részt vevő cégeknél több hónapon át próbavásárlások sorozata zajlott, valamint telefonon is megkérdezték az ügyfeleket az értékelési folyamat során. A „titkos vásárlók" mindkét kategóriában az ügyfélfogadás, az ügyfélkiszolgálás, a munkatárs értékelése, valamint a búcsúzás témakörét járták körbe, illetve vizsgálták az ügyfélkiszolgálás környezetét is.

A FŐTÁV arra törekszik, hogy az ügyfélkiszolgálás egyre magasabb színvonalú legyen; természetesen a szervezőktől átvett értékeléseket alaposan áttanulmányozza, különös tekintettel a fejlesztendő területekre, és a lehetőségekhez mérten igyekszik az ügyfélszolgálati tevékenységet tovább javítani, fejleszteni. Ehhez vár a Társaság minden olyan észrevételt, építő kritikát és véleményt az **info@fotav.hu** e-mail címen, amely az ügyfélkiszolgálását színvonalasabbá teheti.

Az ügyfélszolgálati irodák év végi ünnepi nyitva tartása

Tájékoztatjuk tisztelt Ügyfeleinket, hogy ügyfélszolgálataink nyitva tartása az év végén – az ünnepekre való tekintettel – az alábbiak szerint módosul:

az **Allee** és **Árkád** bevásárlóközpontokban, a **Flórián** udvarban, a **Váci úton** lévő, valamint a **Csepeli** ügyfélszolgálaton:
2010. december 11., szombat: 8.00–14.00 óráig
2010. december 23., csütörtök: 8.00–12.00 óráig
2010. december 30., csütörtök: 8.00–12.00 óráig
2010. december 31., péntek: zárva

a **Kispesti Skálában** lévő ügyfélszolgálatunk nyitva tartása:
2010. december 11., szombat: 9.00–14.00 óráig
2010. december 23., csütörtök: 9.00–12.00 óráig
2010. december 30., csütörtök: 9.00–12.00 óráig
2010. december 31., péntek: zárva

Ügyfélszolgálati irodáink:

Dél-budapesti ügyfélszolgálat
1117 Október 23. u. 8–13. Allee Bevásárlóközpont, II. em.
H, K, Sz, P: 8–18; Csüt.: 8–20

Észak-pesti ügyfélszolgálat
1131 Váci út 135–139. BSR Center, C lépcsőház fsz.
H, K, Sz: 8–16; P: 8–14; Csüt.: 8–20

Észak-budai ügyfélszolgálat
1032 Polgár u. 8–10. Flórián udvar, D épület II. em.
H, K, Sz: 8–16; P: 8–14; Csüt.: 8–20

Kelet-pesti ügyfélszolgálat
1148 Örs vezér tere 25. Árkád Üzletközpont, II. em.
H, K, Sz, P: 8–18; Csüt.: 8–20

Délkelet-pesti ügyfélszolgálat
1191 Kossuth tér 4–5. SKÁLA Kispest Áruház, II. em.
H, K, Sz, P: 9–16; Csüt.: 9–18.45

Csepeli ügyfélszolgálat
1214 Kossuth L. u. 117.
H, K, Sz: 8–16; P: 8–14; Csüt.: 8–20

A FŐTÁV Zrt. egységesen az alábbi kék számon fogadja ügyfelei hívását munkanapokon 8-tól 17, hétfőn 8-tól 20 óráig.
Az ÖKOPlusz programról továbbra is érdeklődhetnek ugyanezen a 06 40 200 108-as számon, a 3-as menüpont választásával.