



**FŐTÁV Zrt.**  
Budapesti Távhőszolgáltató  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

## Ha csak langyos a radiátor

Az őszi időszakban napközben, amikor kint meleg van, sokszor érezzük hidegnek a radiátort, pedig tudjuk, hogy már megkezdődött az épületben a fűtés. A fűtővíz hőmérséklete a külső hőfoktól függően általában 25-85 °C között változik. Az emberi testfelület általában 33-35 °C-os, az ennél hidegebb radiátort érintve jön létre a „nem is fűtenek, hiszen hideg a radiátor” érzés. Az, hogy megfelelő-e a lakás hőmérséklete ettől független, így ha a fűtés hibájára gyanakszunk, ellenőrizzük a szoba hőmérsékletét hőmérővel is.

## Mi okozhat fűtési zavart?

A lakóépületek központi fűtési rendszere közös. A közös rendszer bármely elemébe történő, a teljes rendszert figyelmen kívül hagyó, szakszerűtlen beavatkozás a közösség tagjainak komfortérzetét, a lakások fűtöttségét károsan befolyásolhatja.

## A lakások eltérő hőmérsékletéről

A hőközpontban végzett szabályozással csak az épület átlagos fűtöttsége biztosítható. Ha csak a hőközpontban történik szabályozás, a lakások között jelentős, akár 3-5 °C eltérések is kialakulhatnak, melyet a szolgáltató csak csekély mértékben tud befolyásolni. Ezek a különbségek eredhetnek a lakás épületen belüli kedvezőtlen elhelyezkedéséből (pl. több oldalról a külső levegővel érintkező vagy alsó szinten elhelyezkedő lakások esetében), a felszálló vezetékek szabályozatlanságából vagy a nem megfelelően méretezett, illetve a nem szakszerűen felszerelt radiátorok, a működésképtelen radiátorszelepek, a tönkrement szigetelésű nyílászárók miatt alakulhatnak ki.

## Fűtési költségosztó megléte esetén ingyenesen, lakásonként utólagosan elszámol a FŐTÁV

A FŐTÁV Zrt. a fogyasztóvédelmi és a civil szervezetekkel közös munkacsoportban kidolgozta a megoldást az ingyenes, lakásonkénti utólagos elszámolásra. Erre a gázár-támogatás rendszerének 2007. január 1-jei átalakítása miatt került sor.

Ennek eredményeképpen a FŐTÁV Zrt. a fogyasztói igényektől függően, évente egy vagy két alkalommal, a fűtési költségmegosztókkal teljes körűen felszerelt épületekben a már elszámolt hőfogyasztást ingyenesen, lakásonként újra szétosztja és elszámolja a fűtési költségosztók adatai alapján. Így megvalósulhat a hőfogyasztással arányos díjfizetés. A szerződést 2007 októberétől a közös képviselő kötheti meg ügyfélszolgálati irodáinkban.

További információk: [www.fotav.hu](http://www.fotav.hu)

## Egyszerűbb ügyintézés

A FŐTÁV Zrt. 2007. szeptembertől kezdődően lehetővé teszi, hogy a közös képviseletek interneten keresztül, a társaság honlapján elérhető program segítségével határozzák meg és módosítsák a díjszétosztási arányokat. A program használatával, illetve a regisztrációval kapcsolatosan ügyfélszolgálati irodáink munkatársai készséggel állnak a közös képviselők rendelkezésére.

**Ingyenesen hívható call center: munkanapokon 8-17 óráig.**

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

**Éjjel-nappal hívható hibabejelentés és szervizszolgálat:**

- **Tel: 06-40-200-102**
- **Fax: 463-6525, 463-6020**



**FŐTÁV Zrt.**

**Díjmentes szolgáltatásaink:**

- Bejelentett hibák helyszíni kivizsgálása.
- Fűtési hálózat anyagfelhasználás nélkül elhárítható hibáinak kijavítása.
- Vészhelyzet esetén az elhárításhoz elengedhetetlenül szükséges anyagfelhasználást is igénylő munkák elvégzése.

**Térítéses szolgáltatásaink:**

- Hibaelhárítás és szerviztevékenység díja nettó 2.580 Ft/óra + anyagköltség.
- Lakáson belüli fűtési hálózat kisebb átalakítása helyszínen, készpénzzel fizetett számla ellenében: nettó 5.880 Ft/óra + anyagköltség.
- Amennyiben az anyagot a fogyasztó biztosítja, akkor csak a szerviztevékenységre fordított időt számlázzuk. Munkatársunk a munkavégzést megelőzően, egyeztetni a munkakezdés időpontját a bejelentővel, valamint tájékoztatja őt annak várható költségéről.

### Ügyfélszolgálati irodák nyitvatartása:

Cím	Nyitva tartás
<b>Dél-budapesti ügyfélszolgálat</b> 1119 Fehérvári út 79./B. Dél-Buda Center I. emelet	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
<b>Észak-pesti ügyfélszolgálat</b> 1131 Béke utca 139.	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
<b>Észak-budai ügyfélszolgálat</b> 1032 Szőlő u. 66-68.	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
<b>Kelet-pesti ügyfélszolgálat</b> 1148 Őrs vezér tere 25/b. Árkád Üzeletközpont II. emelet	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
<b>Délkelet-pesti ügyfélszolgálat</b> 1191 Kossuth tér 4-5. SKÁLA Kispest Áruház II. emelet	H,K,Sz,P: 9-16 Csüt.: 9-18



További információk: [www.fotav.hu](http://www.fotav.hu)