



A fűtési hődíj újbóli szétosztása és elszámolása

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. Az elszámolás a költségosztók adatai alapján történik, amennyiben az erre vonatkozó szerződést a felhasználói közösség képviselője megköti társaságunkkal.

A szerződéskötés és elszámolás feltételei:

- A közösség és a Főtáv Zrt. között Általános Közüzemi Szerződés van érvényben, amely alapján társaságunk a hőközpontban mért hőmennyiség hődíját havonta a díjfizetőknek számlázza. A díjszétosztási arányokat a közös képviselő vagy a képviselőlet adja meg.
- Az épületrészek, azaz a lakások, üzlethelyiségek valamennyi radiátorán teljes körűen a műszaki előírásoknak megfelelő, működőképes fűtési költségosztók vannak felszerelve.
- A közösség határozatot hozott a fűtési hődíjaknak a költségosztók adatai alapján történő utólagos elszámolásáról, és a közös képviselő megfelelő felhatalmazással rendelkezik a szerződés megkötéséhez.
- Az elszámolási időszak(ok) naptári éven belül lehet(nek) (ugyanis igazodni kell az energiatámogatás jogosultsági időszakához):
 - évente egy alkalommal történő elszámoláskor január 31. és december 31. között,
 - évente két alkalommal történő elszámoláskor január 1. és május 31. között, illetve június 1. és december 31. között.

- Az elszámolási időszak alatt a fűtési hő díjszétosztási arányainak megváltoztatására nincs mód.

Azon lakásoknál, ahol az elszámolási időszakon belül díjfizetőváltás történt, hődíjkülönbözöt nem számolható el. Az adatbekérő lapon új díjszétosztási arányként az addigi arányokat kell alkalmazni, szerepeltetni. A FŐTÁV az elszámolási időszak utolsó napját követően a képviselő rendelkezésére bocsátja azon épületrészek jegyzékét, ahol az elszámolási időszak alatt díjfizetőváltás következett be.

A melegvíz készítési célú hődíj elszámolása

Az egyedi melegvíz mellékmérők (közismertebb néven vízórák) nem elszámolási mérők, társaságunk azokról nem vezet nyilvántartást. A FŐTÁV Zrt. ezért nem tartja nyilván, hogy azok melyik lakásokban vannak felszerelve, és hitelesek-e. Azonban azokat, mint költségmegosztókat a közös képviselő figyelembe vehetik a melegvíz készítési célú hő díjszétosztási arányának meghatározásakor. Ebben az esetben az elszámolás elvégzésére az alábbi lehetőség áll fenn:

- Lehetőség van arra, hogy a díjszétosztási arányokat a közös képviselők a melegvíz – mellékmérők adatai alapján határozzák meg és adják meg társaságunknak – ahogy azt a lakóközösségek jelentős része teszi.
- Azoknak a tulajdonosi közösségeknek, akiknek nem állnak rendelkezésre kéthavonta a melegvíz, mellékmérők adatai, lehetőség van a mellékmérők akár kéthavonta történő leolvasásával és kiértékelésével a FŐTÁV-KOMFORT Kft-t megbízni. A melegvíz-mellékmérők kéthavonta történő leolvasásának és kiértékelésének költségét társaságunk jelenleg megtéríti a FŐTÁV-KOMFORT Kft. részére, így az a lakóközösségeknek ingyenes.

A fenti megoldások a melegvíz hődíjának fogyasztással arányos elszámolását teszik lehetővé.



Hibaelhárítás az ünnepek alatt is

A Főtáv munkatársai az ünnepek alatt is éjjel-nappal fogadják a helyi tarifával hívható 06-40-200-102-es telefonszámon a hibabejelentéseket. A hibaelhárító szolgálat a bejelentést követően 4 órán belül kezdi meg a hiba kivizsgálását, kijavítását.

A szolgálat munkatársai nem csak a közterületeken és a hőközpontokban bekövetkezett hibák elhárítását végzik el, hanem a lakosság tulajdonában lévő fűtési rendszerek üzembiztonságához, működőképességéhez szükséges beavatkozásokat is. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a Főtáv hibaelhárító szolgálata az üzemeltetésébe nem tartozó fogyasztói rendszerekben keletkezett hibákat is kijavítja, de csak olyan mértékben, hogy a szolgáltatás az épületben üzemeljen. A Főtáv például az ingyenes hibaelhárítás keretében nem végez radiátorcserét, de ha szükséges, akkor a hibás fűtőtestet kiiktatja a rendszerből.

Nyereményekkel jutalmazzuk a csoportos beszedési megbízással történő számlafizetést

Az elmúlt évhez hasonlóan társaságunk új akciót indít a csoportos beszedési megbízással történő számlafizetés népszerűsítésére. Az akcióban azok az ügyfelek vehetnek részt, akik 2007. december 31-éig vállalják, hogy a jövőben csoportos beszedési megbízással egyenlítik ki a távhőszámlájukat. A szerződéskötés napjától számított 6 hónapon keresztül a Főtáv Zrt. és a számlavezető OTP Bank Nyrt. közösen átvállalja a csoportos beszedési megbízás díjtételét.

A régi és új ügyfeleknek pedig nyereményeket kínálunk

Az elmúlt évhez hasonlóan jövőre is értékes tárgynyereményekkel szeretnénk jutalmazni mindenkit, aki csoportos beszedési megbízással fizet. Így az összes olyan díjfizetőnk között, aki 2007. november 1-je és 2008. április 30-a között csoportos beszedési megbízás alapján egyenlíti ki távhőszámláját nyereményeket sorsolunk ki. A nyeréménysorsolást 2008. májusában tartjuk, melynek részleteiről későbbi hírlevelünkben adunk részletesebb tájékoztatást.

Ingyenesen hívható call center:
munkanapokon 8-17 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.: 8-18
Észak-pesti ügyfélszolgálat 1131 Béke utca 139.	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
Észak-budai ügyfélszolgálat 1032 Szőlő u. 66-68.	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
Kelet-pesti ügyfélszolgálat 1148 Őrs vezér tere 25./B Árkád Üzeletközpont II. emelet	H,K,Sz,P: 8-15 Csüt.: 8-18
Délkelet-pesti ügyfélszolgálat 1191 Kossuth tér 4-5. SKÁLA Kispest Áruház II. emelet	H,K,Sz,P: 9-16 Csüt.: 9-18