



FŐTÁV KISOKOS 2.

ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK
A DÍJFIZETŐK ÉS KÉPVISELŐIK RÉSZÉRE

2013. JÚNIUS



FŐTÁV BUDAPESTI
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZRT.

BVK HOLDING TAGJA



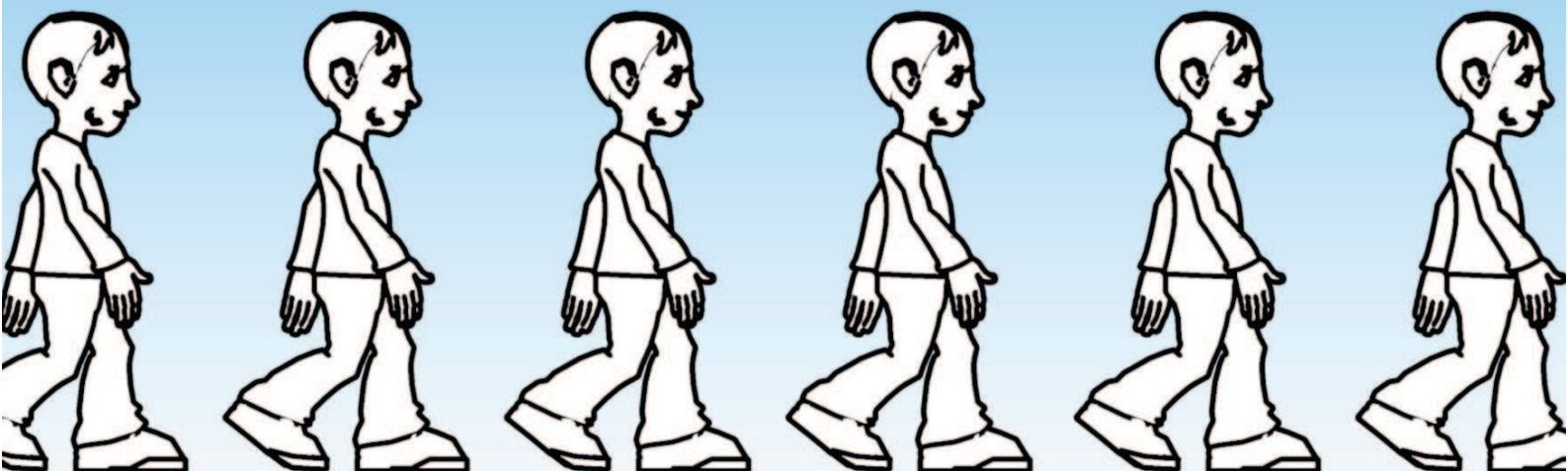
FŐTÁV

dijnet.hu



Sorban állás helyett fizesse
FŐTÁV számláját
kényelmesen a díjneten!

www.dijnet.hu





Tisztelt Fővárosi Polgárok! Tisztelt Fogyasztók!

Budapesten mintegy 240 ezer háztartás, egymillió ember veszi igénybe a távhőszolgáltatást. Ez a kiadvány nekik szól, azért készült, hogy a fogyasztókat tájékoztassa a szolgáltatás őket érintő kérdéseiről.

A távfűtés a városban használt fűtési módok közül a leginkább környezetkímélő. A Nemzeti Energiastratégia 2030-ig szóló programja ezért is számol hosszú távon a távhővel.

A stratégia rögzíti, hogy a távhőrendszerek kiemelten fontos szereplői lesznek a hőellátás megújulásának. Be tudnak ugyanis fogadni szinte bármilyen forrásból termelt hőt, és azt el tudják juttatni a végfelhasználókhoz.

Jó példa erre a Budapesti Városüzemeltetési Központ (BVK) Holding által koordinált projekt, amelynek keretében három fővárosi intézmény, a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt., a FŐTÁV Zrt. és a Fővárosi Állat- és Növénykert fogott össze, hogy a Széchenyi fürdő nem használt termálvizével – azt távvezetéken elvezetve – az állatkertet fűtsék.

A távfűtés azért is környezetbarát, mert a szolgáltatáshoz elsősorban a kapcsolt energiatermelésből, valamint a szemétegetésből származó hőt használják minél nagyobb mértékben, mentesítve a környezetet jelentős mértékű károsanyag-kibocsátástól.

A kiadvány segítségével tájékoztatást kaphatnak a fogyasztók arról is, hogy az épületük fűtésrendszereit miként tudják korszerűsíteni. Erről dönteni a lakóközösségek dolga, a szolgáltató a döntést azzal könnyíti meg, hogy ún. OKOS-házakat alakított ki, a fűtéssel és melegvízzel kapcsolatos fejlesztési tapasztalatokat pedig a lakók felhasználhatják. Ilyen, úgynevezett Okos Házat alakított ki a FŐTÁV a III. kerületi Hadrianus utca 7-ben, a XV. kerületi Rákos út 100-ban és a Nyírpalota utca 1-21. szám alatt.

A FŐTÁV Kisokos elnevezésű kiadványa azzal a céllal készült, hogy segítse a tájékozódásban a távhőszolgáltatást igénybe vevőket, hogy a közös képviselők, valamint az egyes fogyasztók jobban kiigazodjanak a távfűtés alapkérdéseiben.

Bízom benne, hogy Ön is talál hasznos információt e kiadványban.

Tarlós István
Budapest főpolgármestere

A TÁVFŰTÉSÉ A JÖVŐ

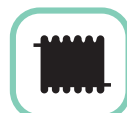
A Nemzeti Energiestratégia 2030-ig szóló programja hosszú távon számol a távhővel: „A távhőrendszerek kiemelten fontos szereplői lesznek a hőellátás megújulásának azzal, hogy szinte bármilyen hőforrásból termelt hőt be tudnak fogadni, és el tudnak juttatni a végfelhasználókhoz.” Ehhez azonban meg kell újulnia a távhőtermelésnek és a szolgáltatói rendszereknek is. A FŐTÁV Zrt. ennek megfelelően egy sor fejlesztést hajtott végre, illetve továbbiak megvalósítását tervezi a hatékony és olcsó távhő érdekében. Ilyen például a szemétegetésből eredő hő szerepének növelése a távhőellátásban, vagy a belvárosi területek szolgáltatásba történő bevonásának szándéka.

AZ ÚJ BERUHÁZÓK A TÁVFŰTÉST VÁLASZTJÁK

A távfűtés az elmúlt évek gazdasági visszaesése ellenére is bővült. Ékes bizonyítékai ennek azok a az új létesítmények, amelyek az elmúlt időszakban a távfűtést választották. A FŐTÁV piacnövelő tevékenysége eredményeként az elmúlt években olyan üzleti, illetve intézményi nagyfogyasztók csatlakoztak távhőre, mint az Allee és az Árkád I. és II. bevásárlóközpont, a KÖKI Terminál, a korábbi Volga szálló helyén épülő Vision Towers, a Gellért Gyógyfürdő, a Heim Pál Gyermekkorház és a SOTE Elméleti tömbje, illetve egy IV. kerületi családi ház is.



Köszöntő	1
Bevezetés	4
A távhőszolgáltatási díjak alakulása napjainkban	5
Általános Közüzemi Szerződés	6
Üzemviteli Megállapodás	7
Az egyenletes díjfizetés	9
Épületrészenkénti mérés	11
Díjfelosztási rendelkezések	11
Díjfizetési módok, lehetőségek	13
Fűtési hődíjak utólagos elszámolása	14
Költségosztással kapcsolatos tudnivalók	15
Ürités/töltés és keringtetés leállítása	16
A kiszállási díj	18
Az Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződés (ÁÜTSZ)	19
Fűtésindítás/leállítás	20
Mi és hogyan intézhető az ügyfélszolgálatokon	20
Online ügyfélszolgálat	21
Képviselői online ügyfélszolgálat és internetes arányközlő felület	23
A FŐTÁV ügyfélszolgálati irodái és azok nyitvatartási ideje	24
Távhőszótár	25
Naptár – leadási határidők képviselőknek és közös képviselőknek	27



Magyarországon 2003 óta kötelező mérni és mérés alapján elszámolni a távhőszolgáltatásban értékesített hőmennyiséget. A hőközpontban az összes fűtött lakás és helyiség hőfelhasználásának mérése egyben történik. Ezt a hőmennyiséget valamilyen módon szét kell osztani a felhasználók között. Erről a tulajdonosok maguk dönthetnek, de megállapodás hiányában az elszámolás az önkormányzat rendelete (fűtött légtérfogat) alapján történik. Amennyiben a tulajdonosi közösség döntést hozott a díjszétosztás módjáról, azt az épület képviselőjével megbízott személy intézheti társaságunk felé.

A fent említett megállapodás hiánya esetén azonban semmi sem ösztönzi igazán a lakókat a takarékoskodásra. Az lenne a legjobb, ha a hőfelhasználást lakásonként mérni lehetne. Erre az önálló ellátó vezetékkel rendelkező lakásoknál van lehetőség akkor, ha az épületen belül ez minden lakásnál (helyiségnél) megvalósult.

Az egyedi, lakásonkénti hőmennyiségmérésnél egyszerűbb és olcsóbb műszaki megoldás a fogyasztásarányos díjfizetés, amely a költségosztók valamennyi hőleadón (fűtőtesten) való használatával érhető el. Alkalmazását rendelet szabályozza. A hőközpontban mért összes fűtési hő mennyisége után fizetendő díjat azután a költségosztón mért arányok (adatok) figyelembevételével osztják szét a díjfizetők között.

Amennyiben a díjszétosztásról a tulajdonosi közösség dönt, jogszabály szerint a légtérfogat alapján vagy a költségosztók alkalmazásával történő elszámolás közül választhat. A költségosztók alkalmazásának feltételei közül a legfontosabb, hogy a fűtés hőleadónként szabályozható legyen. A lakóépületekben nem lehet a teljes fűtési hőfelhasználást költségosztók segítségével szétosztani (például a lépcsőházak fűtése, vagy a csővezetékek által leadott hő miatt), ezért az összes fűtési hőfogyasztás mintegy, 30-50 %-a ilyen esetben is a fűtött légtérfogat alapján kerül szétosztásra. Fontos tudni, hogy a lakás elhelyezkedése és égtáji fekvése alapján a fűtési költségek felosztásánál korrekciós tényezőket kell alkalmazni.

A szélsőséges felosztási értékek elkerülése érdekében az egy épületrészre (lakásra) jutó fajlagos hőfelhasználás nem lehet nagyobb a felhasználási hely fajlagos fűtési hőfelhasználása 2,5-szeresénél. A tulajdonosi közösség dönthet más költségfelosztási módszer mellett is, de ahhoz energetikai tanúsítvány szükséges, megfelelő szakirányú végzettséggel rendelkező tanúsítványt végző által alátámasztott energetikai számításal meghatározva.



A használati melegvíz költségeit lehet a melegvíz-vételezési helyek száma szerint, vagy a melegvíz vezetékébe beépített költségmegosztókkal (vízórával) szétosztani.

A **FŐTÁV** *soha nem* kérdőjelezheti meg a képviseletek/közös képviselők költségosztásra vonatkozó adatszolgáltatását, ugyanis a szolgáltatónak sem ellenőrzési, sem pedig felügyeleti joga nincs a tulajdonosi közösségek, illetve képviseletük felett. Az arányközlések meghatározásakor a képviseleteknek a 157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendeletben foglaltak szerint kell eljárniuk.

(A rendelet megtekinthető honlapunkon: www.fotav.hu)



A TÁVHŐSZOLGÁLTATÁSI DÍJAK ALAKULÁSA NAPJAINKBAN

A Kormány 2012 decemberében hozott határozatának megfelelően a FŐTÁV Zrt. 2013. január 1-jétől 10 %-kal csökkentette Budapest területén a lakossági, lakás célú távhőszolgáltatási díjat, vagyis az alap és hődíjat.

A Kormány által meghatározott díjcsökkentés előtt a FŐTÁV Zrt. a működési költségei csökkentésének eredményét 2012. július elsejétől 10 %-os alapidjcsökkentés formájában adta át lakossági fogyasztóinak. Az alapidj 10 %-os csökkentésére vonatkozó kedvezményt a FŐTÁV Zrt. 2013-ban is fenn kívánja tartani, így a kormányzati 10 %-os díjcsökkentéshez a szolgáltató az alapidj esetében további 10 %-os árengedményt nyújt lakossági fogyasztóinak.

A fenti intézkedések hatására egy átlagos méretű (52 m² alapterületű, 135 légm³), éves szinten 43,1 GJ hőt felhasználó háztartás távhő költsége – egyéb kedvezmények nélkül – egyenletesen fizetve havi bruttó 15 ezer 649 forint.

A számlán mindig külön soron szerepel a számlázott időszak „Távhőszolgáltatási alapdíja”, illetve ugyancsak külön sorban az „Épületrész fűtési célú hődíja”. E két sor között kapott helyet az alapdíjból adott 10 %-os „Árendedmény”. A kormány rezsielőcsökkentési intézkedései során bevezetett alapdíjból és hődíjból is adott 10 %-os kedvezmény az „Egységár” oszlopban jelentkezik a régi és az új egységárak közötti 10 %-os különbségben.

Ha ellenőrizni kívánjuk a számla tartalmát, akkor „A távhőszolgáltatási alapdíj” sor és a „Mennyiség” oszlop metszésében található légm³ értéket kell beszoroznunk az ugyanebben a sorban az „Egységár” nevű oszlop kereszteződésében található Ft/ légm³/hó értékkel, s így megkapjuk az alapdíj ÁFA nélküli számlaértékét.

ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS

A Távhőtörvény (2005. évi XVIII. törvény) 37. § (1) bekezdése értelmében a távhőszolgáltatót a lakossági felhasználóval általános közüzemi szerződéskötési kötelezettség terheli. Az általános közüzemi szerződés létrejöhet a távhő hőközponti (hőfogadó állomási) vagy épületrészenkénti mérés szerinti szolgáltatására.

A távhőszolgáltatásra vonatkozó (határozatlan időre szóló) Általános Közüzemi Szerződést a távhőszolgáltató lakó- vagy vegyes célra használt épület esetén az **épület tulajdonosával**, közös tulajdonban lévő épület esetében a tulajdonosi közösség képviselőjével köti meg.

A törvény VI. fejezetének megfelelően a szerződésben a távhőszolgáltató vállalja a felhasználó részére folyamatos, a szerződésben meghatározott mértékű távhőszolgáltatás biztosítását (amelyet az épület csatlakozási pontján teljesít), míg a lakossági felhasználó/díjfizető a távhőszolgáltatás díjainak rendszeres megfizetését vállalja.



A **FŐTÁV Zrt.** tulajdonában lévő hőközpontot a szolgáltató a közüzemi szerződés és annak 1. sz. mellékletét képező megkötött „Üzemviteli Megállapodás” szerint üzemelteti. A fogyasztói közösség tulajdonában lévő felhasználói berendezések üzemeltetése és fenntartása a tulajdonos(ok) feladata.

Az általános közüzemi szerződéskötés feltételei:

a képviselet/közös képviselő megválasztásáról szóló közgyűlési határozat bemutatása;

- **aláírási címpéldány a szövetkezeti elnök, illetve a képviseletet ellátó cég aláírásra jogosult személy esetén;**
- **személyazonosságot igazoló dokumentum;**
- **az épület nevében a képviselet/közös képviselő írja alá a szerződést.**

ÜZEMVITELI MEGÁLLAPODÁS

Az Üzemviteli Megállapodást a FŐTÁV tulajdonában és üzemeltetésében lévő hőközpontból ellátott (valamennyi épület) tulajdonosi közösség képviselőjének szükséges kötnie. Az Üzemviteli Megállapodás tartalmazza a szolgáltatások paramétereire vonatkozó legfontosabb feltételeket:

- **a fűtés indításának-leállításának feltételeit, időpontjait,**
- **az épület átlagos fűtöttségét, hőmérsékletét,**
- **a kifolyónál mért használati melegvíz minimum hőmérsékletét,**

melyet a közösség akaratának megfelelően a képviselet/közös képviselő személyesen, ügyfélszolgálati irodáink valamelyikén tud megkötni.

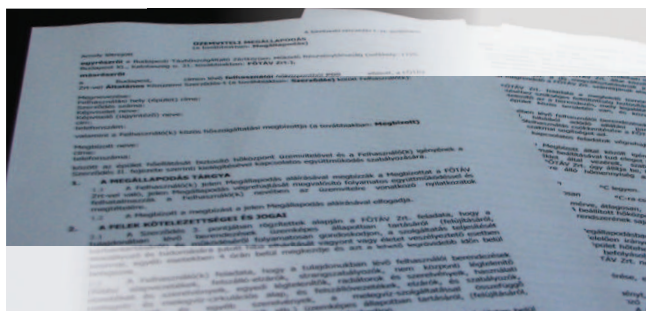


- a megállapodást (vagy annak módosítását) az épület nevében a képviselet/közös képviselő írja alá a FŐTÁV személyes ügyfélszolgálati irodáinak valamelyikén;
- az aláíráshoz szükséges a képviselet/közös képviselő megválasztásáról szóló közgyűlési határozat bemutatása;
- aláírási címpéldány a szövetkezeti elnök, illetve a képviseletet ellátó cég aláírásra jogosult személye esetén;
- személyazonosságot igazoló dokumentum.

A megállapodásban a képviselő mellett úgynevezett hőszolgáltatási megbízott is megjelölhető (ez esetben a megállapodáson az ő aláírása is szükséges) a szolgáltatási paraméterek módosításának kezdeményezésére, illetve a szolgáltatással kapcsolatos panaszbejelentések megtételére.

A lakóközösségeknek gondot okozhat az őszi és tavaszi időszakban a fűtés ki-be kapcsolása, ezért erre a FŐTÁV egy komfortos megoldást ajánl. Ennek alapján szeptember 15-e és a május 15-e között a hőközpontok automatikus fűtésszabályozója a külső hőmérséklet változásainak megfelelően szabályozza a fűtés mértékét. Ez azt jelenti, hogy a fűtés intenzitása mindenkor a külső hőmérsékletnek megfelelő. A külső hőmérséklet jelentős emelkedésénél a szabályozó akár teljesen le is állíthatja a fűtésszolgáltatást, de ha az éjszaka hűvös, akkor pár órára meleget biztosít az igényelt fűtési hőmérséklet megtartása érdekében.

Az ilyen fajta megállapodás választásával nemcsak az épületek energiafelhasználását lehet mérsékelni, de a fűtési időszak első és utolsó hónapjában nincs szükség a fűtés indítására és leállításra vonatkozó (esetlegesen sorozatos, plusz költséget is okozó) rendelkezések megtételére.



ÚJ FŐVÁROSI RENDELET A TÁVFŰTÉS RŐL

2012. szeptember végén módosította korábbi rendeletét a távhőszolgáltatásról Budapest Főváros Önkormányzata a Közgyűlés 66/2012. (IX. 28.) önkormányzati rendeletével. A Budapest főváros területén végzett távhőszolgáltatásról szóló rendelet részletesen ismerteti a Közüzemi Szerződés szabályait, a szerződésszegés eseteit, a díjalkalmazási és díjfizetési feltételeket, valamint a számlázási előírásokat.

A rendelet díjfizetési lehetőségeket tárgyaló 29. §-a lehetővé teszi, hogy a hődíjat a felhasználó vagy a díjfizető – választásától függően – hőközponti havonkénti mérés és adatszolgáltatás alapján (ami nem a költségosztók havi leolvasását jelenti), vagy részszámlák és elszámoló számla kiállításával (havonta azonos összegű díjakkal, majd a 12. hónapban, április végén történő elszámolással, úgynevezett egyenletes díjfizetéssel) fizesse meg. Előírja, hogy a felhasználó vagy a díjfizető választásának hiányában – azaz amennyiben másként nem rendelkezik a szolgáltató felé – a távhőszolgáltató részszámlák és elszámoló számla kiállításával számlázzon.

AZ EGYENLETES DÍJFIZETÉS

Az új fővárosi rendelet 2013. május elsejétől az egyenletes díjfizetési módot jelöli meg alapvető számlázási módként. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az a díjfizető, aki 2013. április 30-áig másképp nem nyilatkozott, az a június végén kézbesített számlán már az egyenletes díjfizetés (úgynevezett részszámlázás) szerint kapja a júliusi esedékességű távhőszámláját.

Fontos kiemelni, hogy a havonta fizetendő alapidj, illetve az éves szinten kiszámlázásra kerülő távhőszolgáltatási díj összege mindkét díjfizetési mód esetén azonos.

Az egyenletes (részszámlás) díjfizetés lényege:

A részszámlákban szereplő hőmennyiséget a FŐTÁV az előző 12 hónap összes hőfelhasználásának 12 egyenlő részre való osztásával határozza meg és számlázza 11 hónapon keresztül. A minden év április 30-ával lezárt 12-ik havi számlájában pedig a tényleges éves hőfelhasználásnak és a 11 részszámlában már kiszámlázott hőmennyiségnek a különbségét jelenteti meg.

Előnye, hogy tervezhető, hiszen a 11 egyenlő értékű számla fixen beállítható a család költségvetésébe, a téli időjárás havonkénti szélsőséges változása nem borítja fel a háztartás költségvetését.

A díjfizetők részszámláin történő megfelelő tájékoztatása érdekében az épület képviselője ezen elszámolási mód mellett is szolgáltató adatokat a hőfelhasználás díjfizetőkénti szétosztásához a FŐTÁV felé.

Nyissuk ki a radiátorszelepeket!

Ne feledkezzen meg róla, hogy a korszerűsített épületek esetében a termosztatikus radiátorszelepeket a nyári időszakban ütközésig szükséges balra fordítani, teljesen nyitott állásba, és javasolt így hagyni azt a fűtés őszi beindításáig. Ezzel megnövelhetjük a szelep élettartamát, valamint segíthetjük az épület vezetékeinek ürítését, töltését, légtelenítését. Amennyiben a szelepek egész nyáron elzárt állapotban vannak, akkor azok sajnos letapadhatnak. A feladatát ellátni nem tudó szelepet csak térítés ellenében javítják vagy cserélik ki a vállalkozók.



A hőközpontban mért fogyasztás alapján történő díjfizetés lényege:

A számlán szereplő hőmennyiség az előző hónapban (hőközpontban) mért hőfogyasztás képviselő által megadott felosztási aránya szerint kerül elszámolásra. A fogyasztásnak megfelelően a téli, illetve nyári hónapok számláiban a felhasznált hő mennyisége nagyban különbözik, ennek megfelelően a számla összegei jelentősen eltérnek. Számlázási módot a felhasználó és/vagy díjfizető egy éven belül egyszer változtathat. Tulajdonosváltás esetén – akkor is, ha tört időszakról van szó – értelemszerűen rendelkezhet az új tulajdonos a számlázási módról.

ÉPÜLETRÉSZENKÉNTI MÉRÉS

A hatályos jogszabályok alapján az épületrészenkénti hőmennyiségmérés során az épületrészekben (lakásokban, üzlethelyiségekben) lévő saját (mini) hőközpont biztosítja az egyedi mérés, szabályozás feltételeit. Az összesen felhasznált hő (fűtésre vagy fűtés és melegvízre) mennyiségének elszámolása a szolgáltató tulajdonában lévő hiteles hőmennyiségmérővel történik.

DÍJFELOSZTÁSI RENDELKEZÉSEK

A hőközponti hőmennyiségmérés esetén, amennyiben a tulajdonosi közösség a távhődíjak épületrészenkénti (lakásonkénti) szétosztását választja, akkor – a 66/2012 (IX. 28) Főv. Kgy. rendelet alapján – a hőközpontban (hitelesen) mért hőfelhasználás díjfizetők közötti szétosztásáról (azaz arról, hogy az egyes épületrészek díjfizetői milyen arányban részesüljenek az épület által fűtésre és vízfelmelegítésre felhasznált hőmennyiségből) **a felhasználó képviselője rendelkezik.**

A 157/2005. (VIII.15) Korm. rendelet a tulajdonosi közösségen belül szabályozza a fűtési költségosztókkal, mellékvízmérőkkel történő, az elszámolás alapjául szolgáló költségosztást, és a képviselőt/közös képviselőt kötelezi a díjelosztási arányok meghatározására, a leolvasás időpontjával kapcsolatos tájékoztatásra.

Szabályozza továbbá a fűtési költségosztók, illetve a mellékvízmérők hiányában a díjszétosztási arány meghatározásának módját.

A FŐTÁV alapszolgáltatásba tartozóan köteles befogadni és a számlázása során felhasználni a képviselőtől az összes hőfogyasztás **díjfizetőnkénti szétosztására vonatkozó arányokat/adatokat.**



A FŐTÁV a képviseletektől érkező díjfelosztási adatokat az adott hónapra vonatkozóan a tárgyhóban tudja befogadni.

A díjfelosztási arányok közlésének lehetőségei:

- ✓ külön megállapodás mellett az internetes arányközlő felületen;
- ✓ elektronikus úton az info@fotav.hu e-mailben;
- ✓ személyesen a FŐTÁV ügyfélszolgálatain;
- ✓ postai úton.



A felosztási arányok meghatározásakor a képviselet többféle szempontot is figyelembe vehet.

A fűtésre jutó hőmennyiség épületrészek (lakások) közötti felosztása történhet:

- a FŐTÁV Zrt.-nél nyilvántartott épületrészek légtérfogata szerint;
- a társasház alapító okiratában szereplő tulajdoni hányad alapján képzett légm³ értékek szerint;
- amennyiben az épület összes hőleadó berendezését költségmegosztó műszerekkel látták el, akkor az azokon mért és kiértékelt adatok alapján.

A melegvízre jutó hőmennyiség épületrészek (lakások) közötti felosztása az alábbi szempontok alapján történhet:

- használati melegvíz-költségmegosztók alkalmazásával a használati meleg víz-költségmegosztókon mért fogyasztási adatok alapulvételével, vagy
- az épületrészekben felszerelt melegvíz-kifolyócsapok számának alapulvételével.

A melegvízre jutó hőmennyiség épületrészekre történő felosztása során azon lakásoknál, ahol nincs felszerelve melegvízmérő, illetve a melegvízmérők időszakonkénti leolvasása nem lehetséges, de melegvizet fogyasztanak, ott a tulajdonosi közösség által elfogadott átlagos vízfogyasztás meghatározását javasoljuk. Ezen átlagos vízfogyasztás alapján meghatározott felosztási arányokkal elszámolt melegvíz hődíj – mértékétől függően – ösztönzően hathat az érintett díjfizetőkre oly irányban, hogy egyedi vízmérőt szereltesse fel, illetve a vízfogyasztásukra vonatkozó adatszolgáltatást megtegyék a képviselő felé.

A FŐTÁV nem vezet nyilvántartást az egyedi melegvízmérőkről, ezzel kapcsolatos leolvasási tevékenységet nem végez, ezen adatokat a hőmennyiségmérés szerinti elszámolás során a melegvíz hődíj szétosztási arányainak meghatározásakor a közös képviselőnek van módja figyelembe venni.

DÍJFIZETÉSI MÓDOK, LEHETŐSÉGEK

1. E-számla, internetes számlafizetés (DÍJNET)
2. Csoportos beszedési megbízás
3. Átutalásos fizetés
4. Fizetés OTP ATM-en keresztül
5. Csekkes fizetés
6. Bankkártyás fizetés
7. Készpénzbefizetés



FŰTÉSI HŐDÍJAK UTÓLAGOS ELSZÁMOLÁSA

Az Általános Közüzemi Szerződéssel rendelkező közösségek részére a FŐTÁV Zrt. amennyiben erre külön szerződést köt, vagy kötött a Felhasználó – a korábban már elszámolt fűtési célú hőfogyasztást többletszolgáltatásként, a költségosztó cég által elkészített díjfelosztási arányokkal újra számolja és a különbözetről utólagos elszámolási számlát állít ki. **A szerződés megkötésének feltétele**, hogy a tulajdonosi közösség határozatot hozzon a fűtési célú hőfelhasználás díjfizetők közötti, időszakonkénti újra szétosztásáról, és a szerződés megkötésére felhatalmazza a képviselőjét.

Egy-egy elszámolási időszak végét követően a költségosztó cég által elkészített kimutatás alapján a felhasználói közösség képviselője megadja az utólagos elszámoláshoz szükséges új arányokat (100%-nak kell lennie). Azon lakásoknál, ahol az elszámolási időszakon belül változott a díjfizető személye, a havi hődíj-elszámolások során figyelembe vett díjszétosztási arányokat kell figyelembe venni. Az arányok beérkezését követő második hónapban a díjkülönbözetet – az elszámolási időszak utolsó napján díjfizetőként nyilvántartott részére – jóváírási vagy terhelési számla formájában érvényesíti a szolgáltató.

Összefoglalva elmondható hogy, az utólagos elszámolás a fűtési költségosztók adatai alapján történő időszakos hődíjrendezés az épület díjfizetői között, ebből a FŐTÁV-nak többletbevétele nem származik.

A FŐTÁV a fűtési hődíjak utólagos elszámolására vonatkozó többletszolgáltatást Felhasználó részére első alkalommal térítésmentesen biztosítja. Ám ha az elszámolás alapján felmerülő díjkülönbözet befizetési kötelezettségét a fizetési határidőn belül nem teljesíti valamennyi díjfizető, a távhőszolgáltató a szerződést – a hátralékkal rendelkező díjfizetők, és a hátralék összegének megjelölése mellett – felmondja. Újabb szerződés 400.-, majd 600.- és végül 800.- Ft + 27% ÁFA/hővételezési hely szerződéskötési díj* ellenében köthető. Ezt követően újabb szerződést utólagos elszámolás tárgyában a felhasználói közösség 3 évig nem köthet. Ha a Felhasználó az adott elszámolási időszakban eleget tesz az elszámolásból adódó díjfizetési kötelezettségének, az utólagos elszámolás és annak pénzügyi rendezése a következő elszámolási időszakban díjmentesen biztosított.

Fontos tudni, hogy szerződést kötni az elszámoltatni kívánt időszak utolsó napjáig lehet.

A képviseletnek javasolt a költségosztó cégtől kapott adatokat előremutatóan, azaz a havi számlázáshoz felhasználni. Ez olyan költségmentes eljárás, ahol külön szerződés nélkül a megtakarítások realizálása lehetővé válik. Ha ugyanis az egyik tulajdonos a szeptembertől májusig tartó időszakban túlfogyasztóvá válik, azt a következő év azonos időszakában a magasabb arányszámmal megfizeti azt. A másik tulajdonos pedig kevesebbet fogyasztott, számára a következő időszakban a csökkenő arányszámmal megvalósul a megtakarítás.



További lehetőség az utólagos elszámolási szerződések kiváltására – a fogyasztásarányos elszámolás és az energiatakarékosság további növelése érdekében – a felszerelt **költségosztók havonkénti leolvasása, ill. az ún. „okos-mérés”**. Ebben az esetben a költségosztó cég legalább havonta leolvassa és kiértékeli az adott hónapra jellemző lakásonkénti fogyasztási arányokat, melyet minden fűtött hónap utolsó napjáig a Felhasználói közösség képviselőjének lehetősége van megadni a szolgáltató felé a havonkénti számlázáshoz. A havonkénti-, ill. az okos-mérés kialakítását és megvalósítását kezdeményező Felhasználókat a Főtáv Zrt. ösztönzőleg kívánja támogatni, a további részletek érdekében kérjük, keressék fel ügyfélszolgálati irodánk valamelyikét.

*A FŐTÁV ZRT. az átváltoztatás jogát fenntartja. Aktuális díjakért látogasson el honlapunkra (www.fotav.hu).

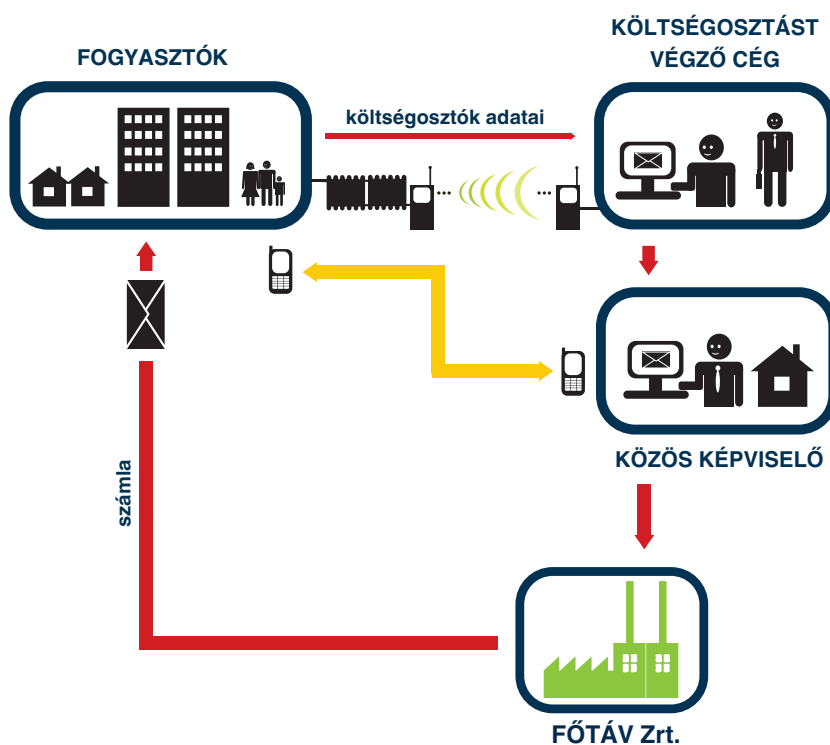
A költségosztóval rendelkező épületek lakóközösségeinél gyakran jelentkeznek viták abból, hogy egyes felhasználók úgy próbálnak meg takarékoskodni, hogy teljes mértékben lezárják a radiátorok szabályozó szelepeit. Ugyan a szomszéd lakásokból (a szomszéd költségére) valamennyi hő átjut a falakon keresztül, de ezzel kisebb-nagyobb mértékben felborul az épület fűtésének az egyensúlya és egyes falakon elkezdődhet a penészesedés is. A 18 és 24 Celsius-fok közötti hőmérséklettel célszerű gazdálkodni, attól függően, hogy milyen átlagos hőmérsékletre kötötte meg a közösség az Üzemviteli Megállapodást.

A FŐTÁV a költségosztási arányok adatainak felhasználásával csak pénzügyi „rendezést” végez az utólagos elszámolás során, arról mindig a lakóközösség dönt, hogy milyen arányokat alkalmaz az egyben mért hődíjának a lakók közötti szétosztásában, vagyis a hődíjat mekkora részben számolja az egyes lakóra jutó léghőméter, illetve milyen hányadban a költségosztók által mutatott érték alapján.

Fontos tudni, hogy a fűtőtestekre szerelt költségosztó által mutatott érték nem a fűtésre jutó hőmennyiséget adja meg, hanem az csak egy arányosító érték, amivel a költségosztó üzemeltetését végző cég számol.



A SZÁMLÁZÁSI ADATOK ÁRAMLÁSA



ÜRÍTÉS/TÖLTÉS ÉS KERINGTETÉS LEÁLLÍTÁS

A Távhőszolgáltatásról szóló törvényben megfogalmazottak szerint a meglévő fűtési rendszer – amely a Felhasználói közösség, azaz a Társasház vagy a Lakásszövetkezet tulajdonában van – átalakítása és megváltoztatása csak a szolgáltató hozzájárulása után végezhető el. Ez azért van így, mert a közösség rendszere egy nagyobb rendszer része, amely kihatással van egyrészt a lakóközösség más fogyasztóinak működési feltételeire, illetve a szolgáltató elsődleges rendszereire is.

A FŐTÁV Zrt. a szolgáltatás minőségének javítása érdekében 2011. január 1-jétől módosította az épületfűtési hálózatok ürítési/töltési szabályait. Erre többek között azért volt szükség, mert megszorodtak a fűtési idényben a fűtési rendszereket érintő olyan felújítási munkák, amelyek miatt az épületek lakóinak többsége hosszabb időre kényszerült nélkülözni a távfűtési szolgáltatást.

A fentiek értelmében a jogi és műszaki lehetőségek figyelembevételével az épület(ek) fűtési hálózatának ürítésére és töltésére, vagy a keringtetés leállítatására az épület(ek) képviselője (képviselői) megrendelése alapján kizárólag a FŐTÁV jogosult, az alábbiak szerint:

Május 16 – augusztus 15 között: (a visszatöltésnek aug. 31-éig meg kell történnie)

a felhasználói berendezések meghibásodása esetén az épületrész Tulajdonosa (díjfizető), vagy a Felhasználó képviselője, vagy az Üzemviteli Megállapodás szerinti hőszolgáltatási megbízott,

- egyéb esetekben a fent nevezettek valamelyike kezdeményezésére a Felhasználó képviselője, vagy a hőszolgáltatási megbízott,
- 10.398,- Ft (+ÁFA) * munkadíjért megrendelésenként;

Augusztus 16 – május 15 között:

- a felsoroltak bármelyike, illetve az Üzemviteli Megállapodás „Egyéb” pontjában foglaltaknak megfelelően
 - 20.796,- Ft (+ÁFA) * munkadíjért megrendelésenként
- írásban rendelheti(k) meg az ürítést/töltést a szolgáltatótól.



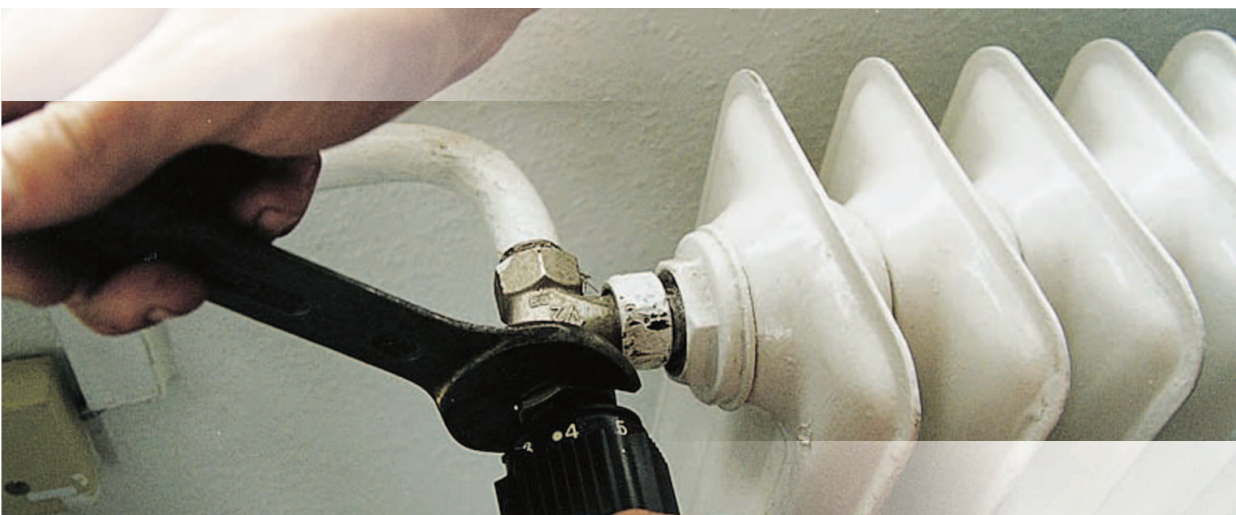


Az épület(ek) képviselője (képviselői) által már korábban is – évenkénti egy alkalommal, május 16 és augusztus 15 között – igénybe vett 2 hetes díjmentes ürités lehetősége továbbra is érvényben van. A lakóközösség tulajdonát képező fogyasztói rendszer védelme érdekében tehát célszerű a fenti időintervallumot betartani.

Az épületek fűtési rendszere üritési/töltési szabályainak módosításával elérhető, hogy a fűtési idényben nem, vagy csak nagyon indokolt esetben kezdenek majd hozzá lakók a fűtési rendszert érintő kivitelezési munkához, amivel nagyban hozzájárulnak az üzembiztonság növeléséhez. Akik ugyanis jól megszervezik az ilyen jellegű munkálatokat és kiválasztják a távfűtési szolgáltatást nem zavaró, fűtési idényen kívüli időpontot, azok térítésmentesen kapják továbbra is az ürités/töltés szolgáltatását, miközben azoknak jelent ez költségnövekedést, akiknek extra igényük van. Ebben az esetben is felmerül a kérdés, hogy lehet-e olyan helyzetbe hozni a lakóközösség többségét, hogy télen bizonyos ideig fűtés nélkül maradjon. Az üritést, illetve a töltést a műszaki szakemberek akkor kezdik el, ha a helyszínen megkapják a képviselő vagy a fűtési megbízott által aláírt megrendelő lapot.

Fontos, hogy kizárólag a FŐTÁV honlapján letölthető űrlapok között megtalálható formanyomtatvány fogadható el. A FŐTÁV kéri, hogy a munkálatok elvégzését követően a töltési, visszaindítási igényt szintén a munkaidőben hívható telefonszámon jelezze a lakóközösség. A kitöltött nyomtatványt a rajta található elérhetőségek valamelyikére kell elküldeni.

Az ürités-töltés megrendelést munkatársaink munkaidőben tudják teljesíteni.



A KISZÁLLÁSI DÍJ

Ahogy arról a Társaság számos korábbi alkalommal (hírleveleiben, sajtóközleményeiben és hirdetéseiben) tájékoztatta a nyilvánosságot, **a FŐTÁV Zrt. üzemeltetési felelőssége a hőközpontig tart.** A hőközponton túl a fűtési és melegvíz rendszer (csövek, radiátorok stb.) állapotáért, azok üzemeltetéséért, így a meghibásodások javíttatásáért az épület tulajdonosa/tulajdonosi közössége a felelős.

Kiszállási díjat abban az esetben számláz a Szolgáltató, amennyiben az adott közösség nem kötött társaságunkkal Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződést és amennyiben a Fogyasztó/Díjfizető által bejelentett műszaki hibát követő kiszállás során megállapítást nyer, hogy a meghibásodás a Díjfizető (lakó), a lakóközösség, egyéb tulajdonosi közösség vagy intézmény tulajdonában és kezelésében lévő hálózati elemekre vezethető vissza.

A kiszállási díj összege 10 400 Ft (+ Áfa)*, amely a kiszálláson túl, magában foglalja a kis anyagköltségű gyors hibaelhárítást is, amelyet minden esetben a bejelentő részére számláz ki a szolgáltató. A FŐTÁV Zrt tulajdonában és kezelésében lévő rendszereken végzett hibaelhárítás természetesen továbbra is térítésmentes.

A hibabejelentés rögzítése során a bejelentő teljes körű beazonosítására és adat-egyeztetésre van szükség. Műszaki hibabejelentést társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán (06-40-200-108-as telefonszám 1-es menüpont), vagy internetes ügyfélszolgálatunkon (előzetes regisztrációt követően), illetve személyes ügyfélszolgálatainkon van lehetőség kezdeményezni.

Mikor nem kell kiszállási díjat fizetni?

- Amennyiben a meghibásodás az épület hőközpontjában, vagy a hőközpontoz tartozó berendezéseken keletkezett;
- amennyiben a hiba központi töltéssel-légtelenítéssel elhárítható.

Kiszállási díjat például az alábbi esetekben számít fel a FŐTÁV:

- ha az épületben, a hőközponton túli fűtési, illetve használati melegvíz vagy cirkulációs vezetéken keletkezik a meghibásodás (pl. vízfolyás, csöpögés stb.), mind a lakásokban, mind pedig a közösségi területeken (pl. lépcsőház);



- ha az épületrészekben, lakásokban található fűtési, illetve használati melegvíz csővezeték meghibásodik;
- radiátor meghibásodások;
- radiátor termoszelep meghibásodások;
- épületrészekben, lakásokban történő légtelenítés esetén.

AZ ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉST TÁMOGATÓ SZERZŐDÉS (ÁÜTSZ)

A kiszállási díj bevezetésével egyidejűleg – mintegy alternatívát biztosítva a lakossági fogyasztóknak az alapszolgáltatáson felül nyújtott szolgáltatásokra – a lakóközösségek képviselőinek lehetőségük van úgynevezett **”Átalánydíjas Üzemeltetést Támogató Szerződést”** kötni. Az átalánydíjas üzemeltetést támogatás díja 200 Ft (+ÁFA)* / hó / lakás. A szerződéssel rendelkező lakóközösségeknek a FŐTÁV biztosítja a hőközponton túli rendszeren keletkezett hiba bejelentése esetén a kiszállást, a fűtési és a használati melegvízhálózat elemeinek meghibásodásából adódó gyorsjavítást, a fűtési hálózat alulfűtést vagy túlfűtést okozó problémáinak behatárolását, a fűtési/használati melegvízhálózat légtelenítését. A szolgáltatások kiterjednek az egyes épületrészekre, lakásokra, közösségi terekre. Ebben az esetben a lakóknak nem kell külön kiszállási díjat fizetni. Természetesen, ha a hibaelhárítás a rendszer ürítésével jár, akkor az ürítés-töltés aktuális díja minden esetben fizetendő.

A szerződés megkötésének feltétele:

- a képviselet a közösség felhatalmazásával bír;
- az épület érvényes, aláírt Általános Közüzemi Szerződéssel rendelkezik;
- aláírási címpéldány a szövetkezeti elnök, illetve a képviseletet ellátó cég aláírásra jogosult személye esetén;
- személyazonosságot igazoló dokumentum.

*A FŐTÁV ZRt. az árváltoztatás jogát fenntartja. Aktuális díjakért látogasson el honlapunkra (www.fotav.hu).

FŰTÉSINDÍTÁS/LEÁLLÁS

A hivatalos fűtési időszak szeptember 15-étől május 15-éig tart.

Április 15 és május 15, illetve szeptember 15 és október 15 között a felhasználói közösség és a távhőszolgáltató között létrejött Közüzemi Szerződés mellékletét képező Üzemviteli Megállapodás alapján végzi a FŐTÁV Zrt. a hőközpontok fűtésszabályozóinak kapcsolását. Az épület képviselőjének, vagy hőszolgáltatási megbízottjának írásban közölt megrendelésére lehetőség van eseti rendelkezéssel eltérni az üzemviteli megállapodásban foglaltaktól.

A FŐTÁV azonban felhívja a figyelmet, hogy a felhasználói közösség és a távhőszolgáltató között létrejött Üzemviteli Megállapodásban foglaltaktól eltérő eseti rendelkezéssel történő hőközponti szabályozó bekapcsolása, illetve kikapcsolása szeptember 15 – október 14, illetve április 15. – május 15 között egy alkalommal díjmentes. Minden további, illetve egyéb időszakban igényelt „eseti rendelkezés” alkalmával 8.000 Ft (+ ÁFA) * díj terheli a fogyasztói közösségeket. A képviselők, vagy hőszolgáltatási megbízottak eseti rendelkezését kizárólag az erre a célra rendszerített, honlapunkról letölthető, hiánytalanul kitöltött formanyomtatványon kérjük megküldeni a szolgáltató részére, a nyomtatványon megjelölt elérhetőségekre.

MI ÉS HOGYAN INTÉZHETŐ AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOKON?

A FŐTÁV Zrt Budapest területén három személyes ügyintézővel foglalkozó ügyfélszolgálatán az ügyfelek minden távfűtéssel összefüggő kérdésükkel az ügyintézőkhöz fordulhatnak. Nem kell feltétlenül befáradniuk az ügyfélszolgálati irodák valamelyikébe, mert a legtöbb problémára a társaság honlapján keresztül elérhető internetes ügyfélszolgálat igénybevételével is megoldást találnak.

Jó tudni:

- **ha nem az a személy intézi az ügyet, akinek a nevére a számla szól, minden esetben szükséges meghatalmazás.**
- **bankkártyás fizetés minden irodában, minden ügyintézőnél lehetséges.**



Díjfizetői (Lakossági) Online Ügyfélszolgálat

A FŐTÁV Zrt. Ügyfelei gyors és korszerű kiszolgálása érdekében Internet alapú ügyfélszolgálatot üzemeltet. Az online ügyfélszolgálati rendszer a www.fotav.hu oldalon érhető el.

A szolgáltatást igénybe vehetik a FŐTÁV azon ügyfelei, akik díjfizetőként (számlatulajdonosként) vannak nyilvántartva a szolgáltatónál és regisztrálnak az Online Ügyfélszolgálaton.

Regisztráció

A regisztráció során az Ügyfél – regisztráció és hozzáférése aktiválása után – jogosultságot kap arra, hogy az Online Ügyfélszolgálat rendszerét használja.

A regisztráció a www.fotav.hu honlapon végezhető el.

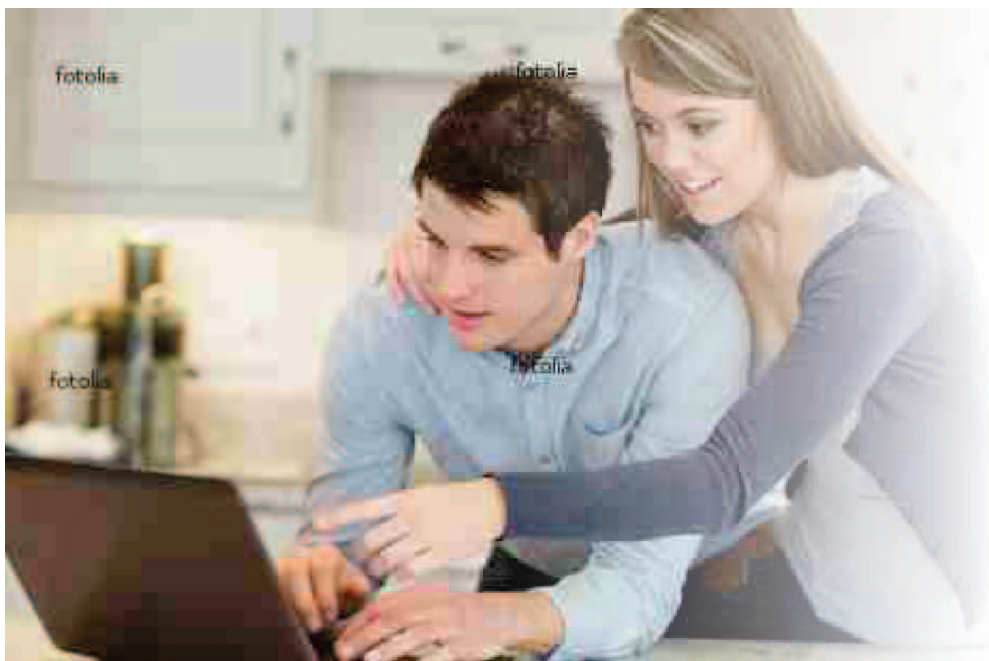
A regisztrációhoz a következő adatok megadása szükséges:

- ügyfélazonosító;
- hővételezési hely azonosító;
- ügyfél neve;
- jogi személy ügyfél esetén a képviselő neve, a képviselet jogcíme;
- telefonszáma;
- e-mail cím;
- szabadon választott felhasználónév (minimum 5, de maximum 8 karakter; csak számot és ékezet nélküli betűt tartalmazhat);
- szabadon választott jelszó (min. 8 karakteres szó, ékezetek nélkül, amely tartalmaz kisbetűt, nagybetűt és számot, A felhasználónév és a jelszó nem lehet azonos).

A SZOLGÁLTATÁS TARTALMI ELEMEI

A szolgáltatás keretein belül a Felhasználó Szolgáltatónál nyilvántartott adatai megtekintés céljából teljeskörűen lekérdezhetők, valamint elérhetők az alábbi szolgáltatások:

- számlázási címmódosítás;
- díjfizető változás bejelentése;
- befizetéssel kapcsolatos ügyintézés (folyószámla-egyeztetés, hátralék lekérdezés, részletes befizetés-kimutatás, csekkigénylés, részletfizetési igény bejelentés, befizetéssel kapcsolatos egyéb információk);
- számlainformációk és fogyasztási adatok;
- fizetési móddal kapcsolatos ügyek;
- légtérfelmérés megrendelése;
- műszaki hibabejelentés;
- ügyintézéshez szükséges dokumentumok letöltése.



KÉPVISELŐI ONLINE ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A FŐTÁV felhasználói közösségei által megbízottak, valamint a közös képviselők **részére létrehozott internetes díjfelosztási arányközlő** felület lényegesen leegyszerűsíti a lakóközösségek által megbízott személy és a szolgáltató közötti kapcsolatot. Az on-line felület használatával gyorsan, kényelmesen, akár havonta meghatározhatók az épületrészekre vonatkozó fűtési és vízfelmelegítési hődíjak szétosztási arányai. Így azon közösségek esetében, ahol a fűtési költségmegosztók és/vagy a melegvíz mellékmérők leolvasása havonta, kéthavonta vagy ritkábban, de rendszeresen megtörténik, és a hővételezési helyek ezen fogyasztási adatait (vízmennyiségeket, fűtési arányszámokat) a FŐTÁV on-line felületén a tárgy hónap utolsó napjáig a képviselet/közös képviselő rögzíti és jóváhagyásával elektronikusan „feladja”, ott a hődíjak díjfizetők közötti – fűtési- és/vagy melegvíz készítési célú – szétosztása ezen arányszámokkal valósulhat meg, a környezetet kímélve, papíralapú dokumentálás nélkül.

A Képviseleti online ügyfélszolgálati rendszer a www.fotav.hu oldalon érhető el, és az ezen az oldalon megtalálható mindenkor szolgáltatói listán szereplő szolgáltatásokat nyújtja a képviseletek számára.

A szolgáltatást igénybe vehetik a szolgáltató azon partnerei, akik a FŐTÁV felhasználói közösségeinek képviseleteként vannak nyilvántartva és a FŐTÁV személyes ügyfélszolgálati irodájában szerződést kötnek Képviseleti Online ügyfélszolgálat és internetes arányközlő felület használatára.

A Szolgáltatás tartalmi elemei

A szolgáltatás keretein belül az alábbi szolgáltatások érhetőek el:

- Díjszétosztási arányközlő felület
- Ürítés/töltés megrendelés
- Légtér felmérés megrendelése
- Műszaki hibabejelentés.

A FŐTÁV ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODÁI ÉS AZOK NYITVATARTÁSI IDEJE:

Dél-budapesti ügyfélszolgálat

1117 Budapest Október 23. u. 8-10. Allee Bevásárlóközpont, II. em.

H, K, Sz: 9-18; Cs: 8-20; P: 9-15

Észak-pesti ügyfélszolgálat

1138 Budapest Váci út 135-139. BSR Center, C lépcsőház, fsz.

H, K, Sz: 9-18; Cs: 8-20; P: 9-15

Kelet-pesti ügyfélszolgálat

1106 Budapest Örs vezér tere 25. 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 ügyfélszolgálatára hívásait munkanapokon: hétfőtől szerdáig 8 és 17 óra között, csütörtökön 8-tól 20 óráig, pénteken pedig 8 és 15 óra között tudja fogadni.

Elérhetőség: 06-40-200-108



- **ALAPDÍJ:** Hőátalakítással megvalósuló távhőenergia-szolgáltatás esetén az épületnek, épületrésznek közüzemi szerződésben meghatározott légtérfogata, hőátalakítás nélküli távhőenergia-szolgáltatás esetén a közüzemi szerződésben lekötött legnagyobb hőtéljesítmény után naptári évre fizetendő éves díj. A hőfelhasználástól függetlenül fizetendő éves díj.
- **HŐDÍJ:** A felhasználó által vételezett (elfogyasztott) hőmennyiség után fizetendő díj.
- **ÁLTALÁNOS KÖZÜZEMI SZERZŐDÉS:** A távhőszolgáltató és a lakossági felhasználó közötti jogviszonyt szabályozó határozatlan időre szóló szerződés.
- **FELHASZNÁLÓ:** A távhővel ellátott épületnek, építménynek, a törvényben meghatározott esetben az épületrésznek a távhőszolgáltatóval a távhő mérés szerint történő szolgáltatására vonatkozóan közüzemi szerződéses jogviszonyban álló tulajdonosa, több tulajdonos esetén a tulajdonosok közössége.
- **LAKOSSÁGI FELHASZNÁLÓ:** A lakóépület és vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa.
- **DÍJFIZETŐ:** Épületrészenkénti díjmegosztás esetén az épületrésznek a Közüzemi Szerződésben megnevezett tulajdonosa, az e törvényben meghatározott esetekben az épület, építmény vagy az épületrész bérlője, használója.
- **ÉPÜLETRÉSZ:** A Távhőtörvény alkalmazásában a távhővel ellátott épületnek, építménynek, ingatlanak funkcionálisan önálló, külön vagy közös tulajdonban lévő része (lakás, üzlethelyiség, lépcsőház, stb.)
- **HŐVÉTELEZÉSI HELY (HH):** A fogyasztási helyen mért hőmennyiség épületrészekre való szétosztása esetén az a műszakilag összefüggő épületrész, amelyre esően a távhőszolgáltatási díjakat az épületrész tulajdonosának számlázzák.
- **FŰTÉSI CÉLÚ TÁVHŐSZOLGÁLTATÁS:** A felhasználó részére a Közüzemi Szerződésben foglaltaknak megfelelő fűtés biztosítása.
- **HASZNÁLATI MELEGVÍZ (HMV):** Melegvíz-előállító berendezésekben legalább 40 Celsius-fokra felmelegített ivóvíz.

- **HŐKÖZPONT (HKP):** A hőhordozó közeg kiadására, elosztására, fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására, illetőleg a távhő átadására szolgáló technológiai berendezés. A hőközpont lehet termelői hőközpont, szolgáltatói hőközpont és felhasználói hőközpont.
- **FELHASZNÁLÓI HŐKÖZPONT:** Egy épület vagy építmény hőellátása céljából a hőhordozó közeg fogadására, átalakítására, mennyiségének szabályozására és mérésére szolgáló technológiai berendezés.
- **FELHASZNÁLÓI VEZETÉKHÁLÓZAT:** Az a csővezetékrendszer, amely a hőnek hőhordozó közeg által, a csatlakozási ponttól a felhasználói berendezésekhez való továbbítását szolgálja.
- **FELHASZNÁLÓI BERENDEZÉS:** A felhasználói hőközpont, a hőfogadó állomás, a felhasználói vezetékhálózat, a hőleadó készülékek, a hőhasznosító és keringtető berendezések, a tágulási tartály és a felhasználó által felszerelt fűtési és használati melegvízmérők, költségmegosztók.
- **FELHASZNÁLÁSI HELY:** A felhasználó tulajdonában lévő, a közüzemi szerződés tárgyát képező olyan épület, építmény, épületrész, amelynek távhőfogyasztása önállóan mérhető.
- **SZOLGÁLTATÓI BERENDEZÉS:** A távhőtermelő létesítmény, a távhővezeték-hálózat, a szolgáltatói hőközpont, az elszámolás alapjául szolgáló, a távhőszolgáltató tulajdonában lévő mérőeszköz, a hőközpont primer oldali főelzárói és mennyiség szabályozói.
- **CSATLAKOZÁSI PONT:** A szolgáltatói és a felhasználói berendezés határán, találkozási pontján beépített elzáró szerelvénynek a felhasználó felé eső oldala, elzáró szerelvény hiányában a felhasználási helyet magában foglaló ingatlan (épület, építmény, telek) tulajdonjogi határa.





NAPTÁR - LEADÁSI HATÁRIDŐK KÉPVISELETEKNEK ÉS KÖZÖS KÉPVISELŐKNEK

ADATKÖZLÉS

Minden hónap 25-éig: tárgyhavi számlákba szétosztási arányszámok módosítása mind a használati melegvíz mind a fűtési %-ok tekintetében.

SZOLGÁLTATÁS

Május 15.: a fűtési idény vége

Május 16-ától augusztus 15-éig: díjmentes ürités egy évben csak egyszer kérhető. Csak a képviselő kérésére teljesíthető. (augusztus 31-éig a visszatöltésnek meg kell történnie.)

Szeptember 15.: a fűtési idény kezdete.



DRÁGA A KORSZERŰTLEN ÉPÜLETEK FŰTÉSE

A távhő korszerű fűtési mód, ám az épületek felújításra szorulnak. A hazai paneltechnológiával épült épületeknek mind a külső szigetelése, mind a nyílászárói mai mércével rossz minőségben készültek el, majd később sokszor nem jutott pénz a felújításukra. A tipikus hazai távfűtött épületek fajlagos hővesztesége 2-3-szorosa a fejlett országok házáinak. Nálunk egy távfűtött lakásnak nagyobb a fűtési hőigénye, mint lényegesen északabbra, például Helsinkiben. A legnagyobb technikai lemaradás az épületen belüli rendszerben van. Az épület korszerűsítése akkor igazán eredményes, ha a hőszigeteléssel egyidejűleg a fűtési rendszer korszerűsítése is megtörténik.

MILYEN KÖLTSÉGET TAKARÍTHAT MEG A LAKÓKÖZÖSSÉG A TÁVFŰTÉSSEL?

A távhő költségeinek, gazdaságosságának számolásához mindig figyelembe kell venni, hogy ez az a fűtési mód, amely esetében nem kell tüzelőberendezésre (kazánra) és kéményre költeni. Ezt a pénzt be lehet tenni a bankba és a kamatait elkölteni, vagy az így megtakarított összegben akár nyaralni is lehet. Nem kell külön pénzt félretenni a kazán és a kémény karbantartására, javíttatására és az idővel esedékes cseréjére, felújítására, mert az alapdíjból a szükséges feladatokat a szolgáltató állja.





MIÉRT ÉRDEMES ÁTALÁNYDÍJAS ÜZEMELTETÉST TÁMOGATÓ SZERZŐDÉST KÖTNI?

A szerződéssel rendelkező lakóközösségeknek a FŐTÁV Zrt. **térítésmentesen** biztosítja:

- a hőközponton túli, ún. szekunder rendszeren (pl. fűtési és használati melegvíz csővezetéken) keletkezett hiba bejelentése esetén a kiszállás;
- a fűtési és használati melegvízhálózat szekunder elemeinek (pl. radiátor) meghibásodásából adódó gyorsjavítást;
- a fűtési és használati melegvízhálózat helyi légtelenítését az épületrészekben, lakásokban;
- a fűtési és használati melegvízhálózat alulfűtést és túlfűtést okozó problémáinak behatárolási javítását.

A szolgáltatások kiterjednek az egyes épületrészekre, lasókásokra, közösségi terekre.

Ebben az esetben **a lakóknak nem kell külön kiszállási díjat fizetni.**

Az átalánydíjas üzemeltetést támogatás díja 200Ft + Áfa (27%) / hó / lakás, a szerződést a lakóközösség képviselője jogosult megkötni a FŐTÁV-val.



IMPRESSZUM

Kiadja a FŐTÁV Zrt.

Cím: 1116 Budapest Kalotaszeg u. 31.

Telefon: 06 40 200 108

E-mail: fotav@fotav.hu

Weboldal: www.fotav.hu

Nyomdai munkálatok: Pátria Nyomda Zrt.

Grafika: Miga Film Reklámügynökség Kft.

Budapest, 2013



FŐTÁV BUDAPESTI
TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ ZRT.

BVK  HOLDING TAGJA