
SAJTÓKÖZLEMÉNY

A FŐTÁV szabályosan járt el a csepeli távhőszámlák kiállítása során

A FŐTÁV a következő napokban lefolytatja az ügyben illetékes lakásszövetkezettel az egyeztetést a hiba kijavítására, hogy az egyértelműen beazonosítható hibás lakásszövetkezet-képviselői ügykezelés miatt az érintett lakók ne szenvedjenek hátrányt, vagyis ne kelljen befizetni a hibás adat miatt keletkezett számlát.

A Budapesti Közművek keretében működő FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió a sajtóban az elmúlt napokban publicitást kapott csepeli lakásszövetkezeti adatszolgáltatási hiba kapcsán az alábbi tájékoztatást adja:

- **A FŐTÁV minden esetben a Budapest Főváros Kormányhivatala által ellenőrzött, hatályos Üzletszabályzat rendelkezései szerint járt el.** Így a FŐTÁV az érintett lakóközösség képviselője által – online ügyfélszolgálaton – rögzített rendelkezésének megfelelő díjszétosztási arányokkal teljesítette az elszámolást.
- Az érintett lakásszövetkezet **közös képviselője által nyújtott hibás adatszolgáltatás** a részszámlás díjfizetők használati melegvíz-készítési célú hőszolgáltatás elszámolása kapcsán lépett fel, amelyet **a felhasználói közösségen belüli téves költségosztás okozott.**
- Az érintett ingatlanoknál a kérdéses időszakban jelentősen módosult a díjszétosztási arány. Az értéket a lakásszövetkezetet képviselő, díjfelosztás rögzítéssel megbízott korábbi dolgozója adta meg a FŐTÁV Képviselői Online Ügyfélszolgálati felületen.
- Fontos kiemelni, hogy **a FŐTÁV online ügyfélszolgálatán történő adatrögzítés során az átlagtól jelentősen eltérő díjszétosztási arányok, vagy adatok megadásakor figyelmeztető üzenet jelenik meg**, ekkor lehetőség van ezen adatok ellenőrzésére, hibás rögzítés esetén annak módosítására még a díjfelosztás jóváhagyása előtt. Az adatszolgáltatás jóváhagyása a közös képviselő által ezt követően történik. A konkrét esetekben a FŐTÁV rendszere által jelzett figyelmeztetés ellenére a hibás adatokat az online felületre feltöltötték.
- Az érintett ingatlanok kapcsán további intézkedésként **a FŐTÁV telefonos ügyfélszolgálat a megváltozott elszámolási értékek miatt még a számlázás előtt megkereste a telefoni úton elérhető ügyfeleket**, hogy tájékoztassa a megemelkedett mértékű elszámoló számlákról, - de ez jelen esetben többségében nem vezetett eredményre.

A FŐTÁV tájékoztatja ügyfeleit, hogy a részszámlák utolsó oldalán összesítetten szerepel a megállapított tényfogyasztás, így havonta nyomon követhető a fogyasztás és a számlák várható tartalma. Így a részszámlázási időszakban, az elszámoló számla kiállítása előtt az ügyfelek jelezhetik, ha számukra nem elfogadható mértékben nő a tényfogyasztás.