

BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT

A kintlévőségek kezelésével és behajtásával kapcsolatos ELJÁRÁSI SZABÁLYOK

A behajtási szabályzat tárgya, fogalmak

A jelen Behajtási Szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) szabályozza szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkező hátralékos követelések behajtásával kapcsolatos szabályokat, a behajtás eljárásának szabályait, valamint technikai jellegű szabályokat.

A jelen szabályzat által használt – és a szabályzatban külön nem értelmezett fogalmak és rövidítések, jogszabályi hivatkozások – meghatározását az [üzletszabályzat](#) tartalmazza.

Folyószámla nyilvántartás

Felhasználók (díjfizetők)

A felhasználók/díjfizetők (a továbbiakban: felhasználók/díjfizetők, vagy: ügyfél/ügyfelek) analitikus folyószámla nyilvántartásának a felhasználók azonosításához és a lejárt határidejű követelések behajtásához szükséges – a vonatkozó ágazati jogszabályokban meghatározott és az [„Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény](#) (a továbbiakban: Információs törvény) rendelkezéseinek megfelelő - adatokat kell tartalmaznia.

AZONOSÍTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK

Lakossági, és nem lakossági felhasználók/díjfizetők esetén felhasználási helyenként

- *természetes személy esetén:*
 - név (születési név),
 - születési hely, idő,
 - felhasználási hely címe,

- *nem természetes személy esetén:*
 - név,
 - vállalkozási igazolvány, vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye, adószáma,
 - felhasználási hely címe.

BEHAJTÁSHOZ SZÜKSÉGES ADATOK

Lakossági, és nem lakossági felhasználók/díjfizetők esetén felhasználási helyenként

- *természetes személy esetén:*
 - név (születési név),
 - születési hely, idő,
 - anyja neve,
 - levelezési cím,
 - lakcím,

- *nem természetes személy esetén:*
 - név,
 - vállalkozási igazolvány, vagy cégbejegyzés száma, képviselője, székhelye, adószáma,

➤ továbbá:

- a felhasználóknak/díjfizetőknek kibocsátott számlák száma, kelte, összege és az esedékesség időpontja,
- a befolyt összegek, valamint a követelést csökkentő egyéb jóváírások (számla, önkormányzati támogatás, stb.) összegei, dátuma, módja és jogcíme.

A felhasználók/díjfizetők azonosításához szükséges adatokat „Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról” szóló 2011. évi CXII. törvény szabályozza. A felhasználók/díjfizetők adatait csak a behajtási eljáráshoz kapcsolódó tevékenység során lehet felhasználni és csak a törvény által megengedett harmadik személynek lehet átadni.

A követelések analitikus nyilvántartása

A számla kibocsátásával egy időben a követelésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- számlaszám,
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója,
- számlázási cím,
- felhasználási hely megnevezése, címe és azonosítója,
- számla típusa (pl.: normál, helyesbítő),
- számla jellege (pl.: generált, kézi),
- számlakészítés időpontja,
- teljesítés időpontja,
- fizetési határidő,
- fizetési mód,
- fizetendő összeg.

A teljesítés, illetve a követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető részére kiállított számla.

A követelések nyilvántartásának olyannak kell lennie, hogy abból megállapítható legyen, mely követelés:

- 1.) *Fizetési határidőn belüli:* a számlán szereplő fizetési határidő előtti, le nem járt követelés.
- 2.) *Fizetési határidőn túli:* olyan távhő díj, amely a fizetési határidőig Szolgáltató bankszámláján nem került jóváírásra.
- 3.) *Jogi útra terelt követelés:* olyan határidőn túli követelés, amelynek érvényesítése az illetékes hatóság vagy bíróság előtt folyamatban van.
- 4.) *Behajthatatlan követelés:* az a követelés, amely megfelel a Számviteli törvényben előírt behajthatatlansági követelményeknek
- 5.) *Leírt követelés:* az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság nyilvántartásából, könyvéből kivezetésre került.

Behajtási folyamat

Számlázás

A követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető által elfogadott számla. Csak olyan követelés mutatható ki, amit a felhasználó/díjfizető által elfogadott számla alátámaszt. A számlázás a szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán történik.

Díjfizetés

A szolgáltatás ellenértékét a felhasználóknak/díjfizetőknek a számlán feltüntetett fizetési határidőig kell kiegyenlíteniük.

Felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- készpénzátutalási megbízás vagy banki készpénzbefizetéssel, átutalással,
- lakossági folyószámláról történő kiegyenlítéssel,
- pénztári befizetéssel, amennyiben a helyi ügyfélszolgálaton pénztár működik.

A felhasználói/díjfizetői befizetésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- beérkezés időpontja (a jóváírás dátuma),
- befizetés módja (bank, pénztár, jóváírás stb.),
- befizetett összeg,
- egyenleg,
- a behajtási cselekmények eredményeként történő befizetések összege.

Ha a számlán szereplő összeg a megjelölt határidőn belül nem kerül megfizetésre, hátralék keletkezik.

A fizetési határidőt elmulasztó felhasználó/díjfizető befizetése hátralékcsoökkentésnek minősül, mely után megállapodásban rögzített, vagy a Ptk. szerinti késedelmi kamat felszámítása kötelező. Ezen felül a felhasználónak/díjfizetőnek kártérítésként meg kell térítenie a behajtással kapcsolatban szolgáltatónál felmerülő költségeket is.

Szolgáltató számviteli szempontból kártérítésként kezeli az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatás ellenértékének behajtásával kapcsolatosan felmerülő költségeket. Így ezekről a számviteli szempontból kártérítésként kezelt költségekről számla nem készül.

Az ügyfél folyószámlájáról akkor történik a költség kivezetése, amikor a kártérítés összege befizetésre került szolgáltató pénztárába vagy bankszámlájára.

Ide tartozó költségek pl.: fizetési felszólítás díja, fizetési meghagyás és végrehajtási lap kibocsátásának díja, közjegyzői díj, végrehajtói díj, tulajdoni lap másolata, lakcímkutatás, egyéb.

A befizetéseket – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában - a következő sorrendben kell jóváírni: (amennyiben nincs megjelölve a befizetés iránya):

- költség,
- kamat,
- a legrégebben lejárt követelés,
- azonos lejárat esetén a kötelezettre terhesebb,
- egyenlő mértékben terhes tartozások közül a kevésbé biztosított követelés,
- tárgyhavi követelés.

Ha a felhasználónak/díjfizetőnek több tartozása áll fenn, és a teljesítés nem fedezi valamennyi tartozást, akkor a befizetést a Ptk. 6:46. §-a előírásainak megfelelő sorrendben kell a követelések fedezetére fordítani.

Ha a felhasználó/díjfizető kamattal és költséggel is tartozik vagy a hivatkozott követelés már korábbi befizetésből kiegyenlítésre került, és a fizetett összeg az egész tartozás kiegyenlítésére nem elég, azt elsősorban a költségre, utána a kamatra és végül a főtartozásra kell elszámolni, ha a jogosult eltérően nem rendelkezett és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel.

Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése

Tájékoztatás a díjhátralékról

A felhasználók/díjfizetők rendszeres értesítése

A felhasználók/díjfizetők rendszeres időközönként kiküldött fizetési felszólítás segítségével tájékozódnak díjhátraléukról. Az önkormányzati bérlakások esetén az illetékes önkormányzatot rendszeresen egyenlegközlő vagy fizetési felszólító megküldésével tájékoztatni kell az egyes lakásokra vonatkozóan nyilvántartott díjhátralék összegéről.

Kintlévőség egyeztetés felhasználó/díjfizető változásakor

A felhasználó/díjfizető változásának bejelentésekor minden esetben tájékoztatni kell a bejelentőt a felhasználási helyen nyilvántartott díjhátralék összegéről és következményeiről, valamint a tartozás rendezésének lehetőségeiről.

A felhasználó képviselőjének tájékoztatása a díjhátralékról

A közös képviselő írásbeli kérelmére kimutatást kell készíteni a felhasználói közösség összesített díjhátralékáról.

A szolgáltató által felszámított fizetési felszólítási díj mindenkor összegét szolgáltató a helyi ügyfélszolgálatán és a honlapján teszi közzé.

Gazdálkodó szervek felszólítása

Amennyiben a felhasználó/díjfizető gazdálkodó szervezet (a felszámolási eljárásban: adós), a felszámolása iránti kérelem bírósághoz történő benyújtása a behajtási eljárás célját – esetlegesen - hatékonyabban megvalósíthatja. Ezért a felszámolási eljárás kezdeményezése lehetőségének biztosítása érdekében a gazdálkodó szervezetek felszólítása minden esetben csak „felszámolás iránti kérelem benyújtását megelőző” fizetési felszólítással történhet.

A felszámolás iránti kérelem előterjesztésének feltétele (többek között), hogy a gazdálkodó szervezetnek minősülő felhasználó/díjfizető a nem vitatott tartozását az esedékességet követő 20 napon belül nem egyenlítette ki, továbbá a törvényben meghatározott formában és módon részére a fizetési felszólítás megküldésre került.

A felszámolási eljárás célja, hogy a fizetéseképtelen adós jogutód nélküli megszüntetése során, a hitelezők a csőd- és felszámolási eljárásról szóló törvényben meghatározott módon kielégítést nyerjenek.

Fizetést megkönnyítő intézkedések

Részletfizetési kérelem

Ügyfél részletfizetési kérelmet terjeszthet elő szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán vagy számlázási és behajtási osztálynál írásban vagy elektronikusan. A kérelem elbírálása díjköteles, melynek aktuális díját szolgáltató a helyi ügyfélszolgálatán és honlapján teszi közzé.

A kérelemhez mellékelni kell az elbírálási díj befizetési bizonylatának másolatát. Ennek hiányában a kérelem automatikusan elutasításra kerül.

Részletfizetési megállapodás megkötése

- Az ügyfél – írásban - részletfizetési kérelmet nyújt be az ügyfélszolgálathoz a benyújtáskor fennálló teljes hátralék összegét alapul véve,
- Megkötésének feltétele, hogy ügyfél:
 - fizetési készségének bizonyítására – a megállapodás megkötésekor, első részletként - egy összegben fizesse meg a hátralék 30-50 %-át, amellett, hogy a vele szemben fennálló követelést jogalapjában ésösszecszerúségében is elismeri,
 - vállalja, hogy a részletek fizetése mellett a tárgyhavi számlákat is határidőre befizeti a törlesztési idő alatt, mulasztás esetén a megállapodás hatályát veszti és az ügyfél teljes kintlévősége azonnal egy összegben esedékessé válik,
 - 200.000 Ft feletti tartozás esetén kérelméhez, jövedelemigazolást (munkabér, nyugdíj, stb.) mellékeljen
- Az egyösszegű befizetéstől csak méltányosságból, szolgáltató illetékes vezetőjének engedélyével, csak 100.000,- Ft-ot meg nem haladó tőketartozás esetén lehet eltekinteni.
- A díjhátralék, a járulékos költségek, és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamat együttes összegének megfizetésére a részletfizetési megállapodásban 6 hónapnál hosszabb törlesztési időt szolgáltató illetékes vezetője engedélyezhet.
A távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás a tartozás rendezéséig, vagy a megállapodásban rögzített megegyezés szerinti időtartamra szüneteltethető, 50.000 Ft-ot meg nem haladó tartozás esetén ettől el lehet tekinteni.
- 5.000,- Ft/hó összegnél alacsonyabb törlesztő részletekben megállapodni nem lehet.
- Felmondott részletfizetési megállapodás esetén új igény bejelentésekor nem lehet ugyanazon számlák tekintetében új megállapodást kötni. Ilyen esetben új megállapodás csak szolgáltató illetékes vezetőjével egyeztetett – nagyobb garanciát biztosító - feltételekkel köthető.
- Két részletfizetési megállapodás egyidejűleg nem állhat fenn. Ez alól kivételt jelent, amennyiben a már folyamatban lévő fizetési meghagyásos eljárásban az eljáró közjegyző részletfizetési lehetőséget biztosít ügyfélnek, aki szolgáltatóval korábban megkötött, még folyamatban lévő részletfizetési megállapodás alapján teljesít.

Fizetési meghagyással, végrehajtási eljárással érintett hátraléokra, peresített követelésre részletfizetési megállapodás az ügyfél körülményeire tekintettel, egyedi elbírálás alapján, szolgáltató illetékes vezetőjének engedélyével köthető.

Ha a felhalmozott hátralék részletekben történő megfizetését a felhasználási helyre bejelentett felhasználó/díjfizető helyett más – szolgáltatóval szerződéses jogviszonyban nem álló személy vagy szervezet – vállalja, akkor a részletfizetési megállapodás szabályait kell alkalmazni.

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy hátralékos ügyfeleivel egyedi elbírálás alapján, egyedi feltételek mellett részletfizetési megállapodást kössön.

A szolgáltatás felfüggesztése

Szolgáltatás felfüggesztése jogszabály alapján.

Amennyiben a szolgáltatási díj felszólítás ellenére nem térül meg, az szerződésszegésnek minősül és, a jogszabályi előírások betartásával, a műszaki lehetőség fennállása esetén a szolgáltatás korlátozható, felfüggeszhető.

Szolgáltató a szolgáltatást felfüggesztheti, ha a felhasználó/díjfizető a szolgáltatás díját a számlán szereplő fizetési határidőn túl, vagy késedelmesen fizeti meg.

Amennyiben a hátralékos felhasználó/díjfizető a szolgáltatás díját a területileg illetékes önkormányzatnak az áralkalmazás és a díjfizetés feltételeit megállapító rendeletében meghatározott határidőn túl nem vagy késedelmesen fizeti meg, szolgáltató előzetes értesítést követően kezdeményezheti a távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztését. Ezt a lehetőséget szolgáltató csak oly módon alkalmazhatja, hogy a felfüggesztés ne érintse a teljesítő felhasználókat/díjfizetőket.

A felfüggesztéssel, és a felfüggesztés megszüntetésével kapcsolatosan felmerült költségeket szolgáltató a szerződésszegés elkövetőjére hárítja.

Amennyiben a felfüggesztést a hátralékos nem teszi lehetővé, úgy a területileg illetékes járási hivatalt kell megkeresni, hogy elrendelje szolgáltató bejutását a felhasználási helyre. A járási hivatal a határozatát fellebbezésre tekintet nélkül végrehajthatóvá nyilváníthatja.

Szolgáltatás felfüggesztése ügyfél kérelmére

Amennyiben ügyfél szolgáltatónál kérelmet terjeszt elő a távhőszolgáltatás felhasználási helyen történő felfüggesztésére vonatkozóan, a kérelmet meg kell vizsgálni. A kérelem elbírálásánál értelemszerűen a 4.2.3. fejezetben leírt szabályokat kell irányadónak tekinteni.

Fizetési haladék

A hátralék egyösszegű kiegyenlítésére szolgáltató illetékes vezetője méltányosságból 3 hónap halasztást engedélyezhet, ha felhasználó/díjfizető fizetési képességét bizonyítja, a hátralék megfizetésének fedezetét megjelöli (pl. munkaviszonyt létesít, lakása minőségi cseréjét kezdeményezte, örökség várományosa, hitelbírálati eljárás van folyamatban, stb.), és a hátralék 10%-nak megfelelő, egyösszegű befizetést teljesít a kérelem benyújtásával egyidejűleg, továbbá vállalja a tárgyhavi számlák határidőben történő megfizetését. Utóbbi feltétel nem teljesítése a halasztási engedély hatályát külön értesítés nélkül megszünteti.

A halasztás engedélyezésében megjelölt határidő leteltét követően a hátralék kamatával együtt egy összegben esedékessé válik. Ilyen esetben a részletfizetés csak egyedi elbírálás alapján engedélyezhető.

Hátralék behajtási eljárás

A behajtási eljárásnak alapvetően arra kell irányulnia, hogy szolgáltató követelése a lehető legrövidebb időn belül, pénzbefizetés formájában realizálódjon. Ennek érdekében szolgáltató az alábbi, rendszeres intézkedéseket teszi:

Fizetési meghagyásos eljárás

Fizetési meghagyás kibocsátása

Fizetési meghagyás: elektronikusan előterjeszhető kérelem, amely alapján a közjegyző a másik fél meghallgatása nélkül fizetési meghagyást bocsát ki azzal a felhívással, hogy felhasználó/díjfizető (a fizetési meghagyásos eljárásban: kötelezett) a követelt összeget 15 nap alatt fizesse meg.

Fizetési meghagyásos eljárás: a közjegyző hatáskörébe tartozó, a pénzkövetelések érvényesítésére szolgáló egyszerűsített polgári nemperes eljárás, melyre a Polgári perrendtartásról szóló törvény szabályait a polgári nemperes eljárás sajátosságaiból eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

Ha adott felhasználási helynek vagy ingatlanrésznek több fizetési kötelezettje van (tulajdonostárs/tulajdonostársak, díjfizető/díjfizetők), valamennyi kötelezett ellen kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását. Ez az eljárás követendő akkor is, ha a tulajdonos és a bérlő/használó együttes nyilatkozata alapján a számla kötelezettje a bérlő/használó, aki fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

A közjegyző a fizetési meghagyást legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított tizenöt napon belül – elektronikus úton beadott kérelem esetén három munkanapon belül – papír alapon bocsátja ki.

Végrehajtási eljárás

Végrehajtás elrendelése

Végrehajtási lap: az az elektronikus, vagy papíralapú űrlap, amelynek végrehajtást kérő általi előterjesztésével, majd a végrehajtási lapnak a közjegyző, vagy bíróság általi kiállításával a jogerős fizetési meghagyással, ítélettel elbírált, végrehajtandó követelés végrehajtásának elrendelése megtörténik.

A jogerős fizetési meghagyás alapján szolgáltató végrehajtási kérelmet nyújt be elektronikus úton a MOKK rendszerén keresztül. A végrehajtás elrendelésére a fizetési meghagyást kibocsátó közjegyző, peres eljárás esetén a jogerős ítéletet hozó bíróság jogosult kizárólag végrehajtási lappal. Az eljárás ezen szakaszában a hátralékos felhasználó/díjfizető adós néven szerepel.

A végrehajtási eljárás eredménye:

- a végrehajtó eljárása eredményes volt, a követelés kielégítést nyert,
- követelés részben nyert kielégítést,
- követelés behajthatatlan.

Bírósági eljárások

Eredménytelen fizetési meghagyás esetén (pl.: amikor a kötelezett ismeretlen helyen tartózkodik, belföldi idézési címe nem elérhető a hatóságok nyilvántartásában) szolgáltató illetékes vezetőjének javaslata alapján mérlegelni kell bírósági peres eljárás indításának lehetőségét.

Követeléskezelésre szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtásával

Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy ügyfelei által felhalmozott hátralékok behajtására követeléskezelésre szakosodott céget bízjon meg, vagy a hátralékokat értékesítse.

Egyéb járulékos kérdések

Járulékos költségek

Járulékos költség a behajtási eljárás során felmerült valamennyi költség.

Ide tartozik:

- Fizetési felszólítások előállításának, kézbesítésének, valamint a megkeresések költsége
- Külső behajtó cég díja, sikerdíja, igazolt költsége
- Szolgáltatás felfüggesztésével kapcsolatosan felmerülő költségek (ki- és visszakapcsolás költségei)
- Közjegyzői, bírósági, végrehajtási eljárás során felmerült költségek
- Tulajdoni lap, egyéb okiratok beszerzésének költsége
- Lakcímkutatás, hiányzó személyes adatok beszerzésének díja
- Egyéb költség (az eddig felsoroltakon kívül felmerülő költség)

A járulékos költséget részletezve és egy összegben is nyilván kell tartani.

A jogszabály által előírt járulékos költségeket a mindenkor érvényes jogszabály szerint kell megállapítani és megfizettetni.

Szolgáltató által a behajtással kapcsolatban felmerülő költségek aktualizálására minden évben a KSH által közzétett fogyasztói árindex, valamint a kalkuláció részét képező költségek megismerését követően kerül sor, melyeket szolgáltató minden év január 31-ig honlapján és a helyi ügyfélszolgálaton közzétesz.

Szolgáltatás megnevezése	Ft/db
havi fizetési felszólító díja	660,-
összesítő fizetési felszólító díja	660,-
jogi eljárás előtti felszólító díja	880,-
lakcímkutatás	adatszolgáltató által átkerült díj
részletfizetési kérelem elbírálásának díja	3.000,- Ft + ÁFA
részletfizetési megállapodás nem teljesítése miatti felszólítás	880,- Ft

Kamatszámításra vonatkozó szabályok

A [hatályos Ptk.](#) előírásai alapján kerül megállapításra és felszámolásra.

Hitelezői igény bejelentése

Hitelező: a csőd- és felszámolási eljárásban az, akinek – a felszámolás kezdő időpontjáig – az adóssal szemben jogerős és végrehajtható bírósági, hatósági határozaton (végrehajtható okiraton) alapuló, vagy az adós által nem vitatott, vagy elismert, lejárt pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, továbbá a csődeljárásban az is, akinek a csődeljárás kezdő időpontjában még le nem járt, de az adós által elismert pénz- vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van. A felszámolás kezdő időpontja után hitelező mindenki, akinek az adóssal szemben pénz vagy pénzben kifejezett vagyoni követelése van, és azt a felszámoló nyilvántartásba vette.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető gazdálkodó szerv, és vele szemben felszámolási, végelszámolási eljárás indul, az eljárás elrendeléséről szóló jogerős bírósági végzés Cégléteségben történő közzétételétől számított 40 napon belül van lehetőség hitelezői igény bejelentésére. A szolgáltató, mint hitelező követelésének a bejelentéséről és a követelés 1%-nak az illetékes bíróság elkülönített számlájára történő átutalásáról a jogi osztály gondoskodik.

A hitelezői igény nyilvántartásba vételéről, az igény kategóriájáról a felszámoló, végelszámoló értesíti a hitelezőt. A felszámoló, végelszámoló által megküldött közbenső mérlegeket, vagyonfelosztási javaslatokat a számviteli osztály részére szignálásra el kell juttatni.

Szolgáltató illetékes osztályának értékelése alapján - a kivezetés érdekében - a követelésre vonatkozóan a jogi osztály behajthatatlansági nyilatkozatot kér a felszámolótól.

A felszámolási eljárás jogerős befejezéséről kézhez kapott végzés alapján a követelés:
kielégítést nyer,
részben kielégítést nyer,
behajthatatlan.

Behajthatatlan követelések leírása

A [követeléseket szolgáltató a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény](#) 3. §. (1) 10. pontja alapján minősíti

Adategyeztetés, együttműködés az önkormányzattal

Szolgáltató és a helyi önkormányzat együttműködési megállapodás keretében közösen fellép az önkormányzat tulajdonát képező bérlakások esetében a szolgáltatási díjhátralék felhalmozódásának megelőzése, a már létrejött hátralék csökkentése érdekében.