	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0 Szabványpont: 1 összesen 33




A dokumentum tárolási helye:



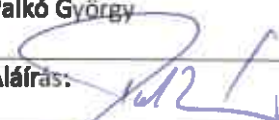
\\fileserver\fallujtag\ISO 9001\DOKUMENTUMOK\2. ELJÁRÁSOK

A dokumentum számítógépes file-ját a Környezetgazdálkodási osztály tartja karban.

Módosítások:

Verziószám	Dátum	Módosítás oka
1.0	2016.12.31.	Első kiadás

<b>Szerkesztve:</b>	<b>Ellenőrizve:</b>	<b>Jóváhagyásra javasolja:</b>
Lángné Nagy Ágnes	Hnisz Ágnes	dr. Tóth Zsolt
Aláírás: 	Aláírás: 	Aláírás: 

<b>Jóváhagyásra javasolja:</b>	<b>Jóváhagyásra javasolja:</b>	<b>Jóváhagyva:</b>
Hevesi Sándor	dr. Medovárszki Éva	Palkó György
Aláírás: 	Aláírás: 	Aláírás: 

## **Tartalom**

<b>1</b>	<b>A Távhő Behajtási Szabályzat tárgya, hatálya, fogalmak.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Folyószámla nyilvántartás.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Felhasználók (díjfizetők).....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>A követelések analitikus nyilvántartása .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Behajtási folyamat .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b>Számlázás .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Díjfizetés.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése.....</b>	<b>9</b>
<b>4.1</b>	<b>Tájékoztatás a díjhátralékról .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2</b>	<b>A fizetési felszólítás .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.1</b>	<b>Fogalom meghatározások .....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.2</b>	<b>Fizetési felszólítók készítésének szabályai.....</b>	<b>9</b>
<b>4.2.3</b>	<b>Gazdálkodó szervek felszólítása .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3</b>	<b>Fizetést megkönnyítő intézkedések .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3.1</b>	<b>Részletfizetési kérelem.....</b>	<b>11</b>
<b>4.3.2</b>	<b>Részletfizetési megállapodás megkötése .....</b>	<b>11</b>
<b>4.3.3</b>	<b>A szolgáltatás felfüggesztése.....</b>	<b>13</b>
<b>4.3.4</b>	<b>Fizetési haladék.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Hátralék behajtási eljárás.....</b>	<b>15</b>
<b>5.1</b>	<b>Fizetési meghagyásos eljárás .....</b>	<b>15</b>
<b>5.1.1</b>	<b>Fizetési meghagyás kibocsátása .....</b>	<b>15</b>
<b>5.2</b>	<b>Végrehajtási eljárás .....</b>	<b>17</b>
<b>5.2.1</b>	<b>Végrehajtás elrendelése.....</b>	<b>17</b>
<b>5.2.2</b>	<b>Végrehajtás fogatosítása .....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Bírósági eljárások .....</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>Követeléskezelésre szakosodott cégek megbízása a tartozás behajtásával.....</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Egyéb járulékos kérdések.....</b>	<b>19</b>
<b>8.1</b>	<b>Járulékos költségek .....</b>	<b>19</b>
<b>8.2</b>	<b>Kamatszámításra vonatkozó szabályok .....</b>	<b>20</b>
<b>8.2.1</b>	<b>Kamatszámítás folyamata kiegyenlített tartozások esetén .....</b>	<b>20</b>
<b>8.2.2</b>	<b>Kamatszámítás folyamata minden hátralékra .....</b>	<b>20</b>
<b>8.2.3</b>	<b>Késedelmi kamat elengedése .....</b>	<b>21</b>
<b>9</b>	<b>Hitelezői igény bejelentése .....</b>	<b>22</b>
<b>10</b>	<b>Behajthatatlan követelések leírása .....</b>	<b>23</b>
<b>11</b>	<b>Adategyeztetés, együttműködés az önkormányzattal.....</b>	<b>25</b>
<b>12</b>	<b>Ügyfelek tájékoztatása a szociális és egyéb támogatásokról, adósságkezelési programokról.....</b>	<b>25</b>
<b>13</b>	<b>Mellékletek .....</b>	<b>26</b>

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 3 összesen 33

## 1 A Távhő Behajtási Szabályzat tárgya, hatálya, fogalmak

A jelen Távhő Behajtási Szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) szabályozza a Veolia Társaságcsoport távhőszolgáltatási tevékenységet végző társaságai (a továbbiakban: társaság, vagy szolgáltató) távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkező hátralékos követelések behajtásával kapcsolatos szabályokat, a behajtás társaságcsoponton belüli eljárásának szabályait, valamint technikai jellegű szabályokat.

Ennek megfelelően hatálya valamennyi, a társaságcsoport távhőszolgáltatást és ehhez kapcsolódó szolgáltatást végző társaságaira (ezek szabályzatban hivatkozott szervezeti egységeire és megnevezett munkatársaira) kiterjed.

A jelen szabályzat által használt – és a szabályzatban külön nem értelmezett fogalmak és rövidítések, jogszabályi hivatkozások – meghatározását az üzletszabályzatok tartalmazzák.

A Veolia Társaságcsoport a jelen szabályzat szóhasználatában jelenti a Veolia Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, valamint mindazon társaságokat, melyekben a Veolia Energia Magyarország Zártkörűen Működő Részvénytársaság - közvetlenül vagy közvetve - bármely arányú részesedéssel rendelkezik és távhőszolgáltatási tevékenységet végez.

## 2 Folyószámla nyilvántartás

### 2.1 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.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		4 összesen 33

## 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.

## 2.2 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.

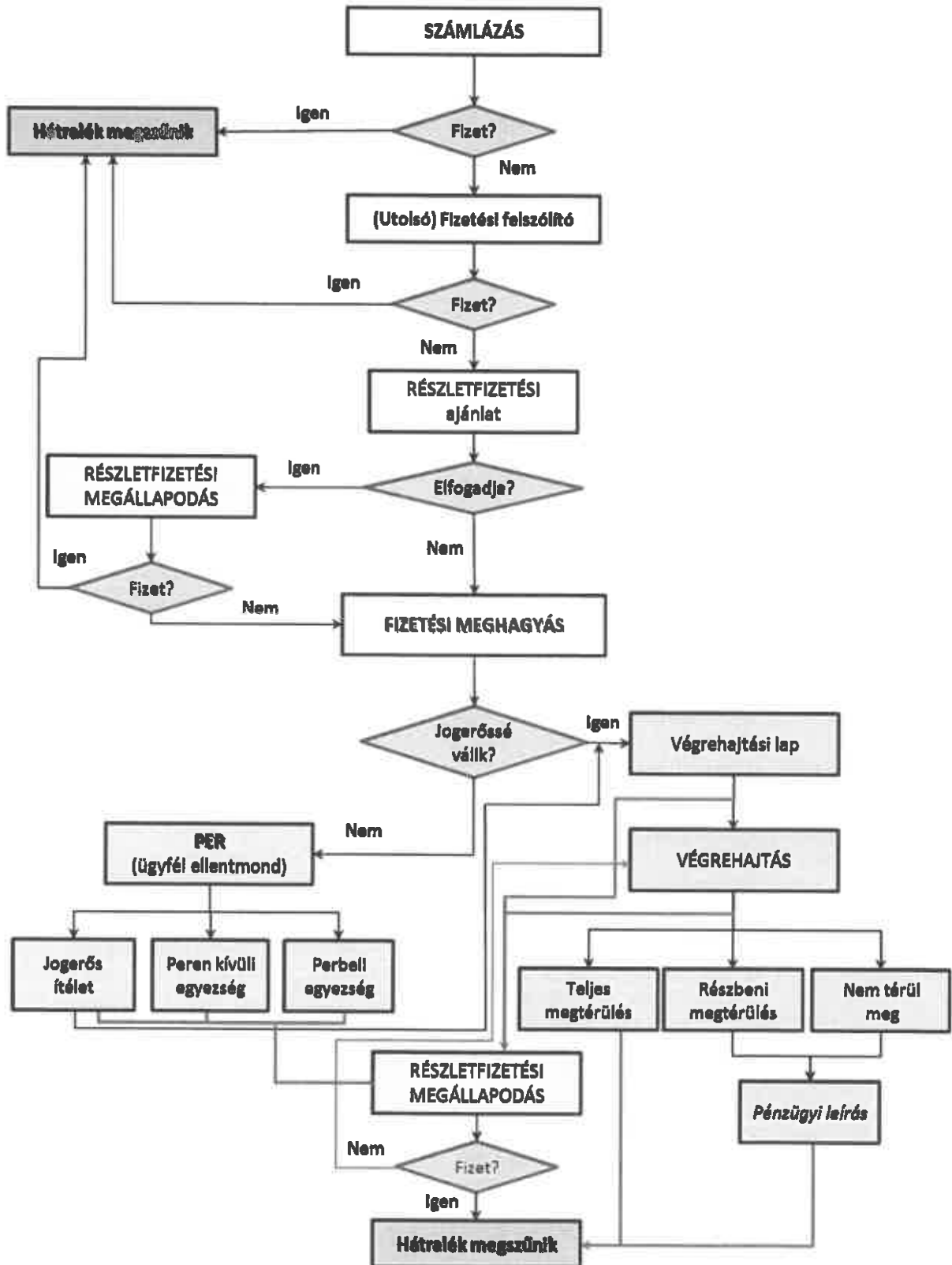
A teljesítés, illetve a követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető részére kiállított számla.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 5 összesen 33

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 (Isd. 10. pont)
- 5.) *Leírt követelés:* az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság nyilvántartásából, könyvéből kivezetésre került.

### 3 Behajtási folyamat



	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		7 összesen 33

### 3.1 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 területileg illetékes szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán történik a távhő adminisztrátorok és a távhő területi vezetők közreműködésével, melynek koordinálásáért, és a számlák jogszabályi előírásoknak való megfeleléséért a társaságcsoporthoz Távhő Számlázási és Behajtási Osztályának (a továbbiakban: SZBO) vezetője, a számlák adattartalmáért az illetékes szolgáltató területi vezetője felelős.

### 3.2 Díjfizetés

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

Felhasználó/díjfizető díjfizetési kötelezettségének eleget tehet:

- készpénzáttutalási 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 felhasználóknak/díjfizetőknek 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.

Előírásukra akkor kerül sor, amikor a behajtási folyamatban az ügyféllel kapcsolatban szolgáltatónak igazolt költsége merül fel, pl. fizetési felszólító készül, közjegyző, végrehajtó, jogi osztály megküldi az eljárással összefüggő várható költségeket, melyek kiegyenlítése már megtörtént, stb.

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.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 8 összesen 33

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 kötelezetre 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.



	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		9 összesen 33

#### 4 Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése

##### 4.1 Tájékoztatás a díjhátralékról

###### *A felhasználók/díjfizetők rendszeres értesítése*

A felhasználók/díjfizetők rendszeres időközönként kiküldött fizetési felszólítás segítségével tájékozódhatnak díjhátralékukról. 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.

##### 4.2 A fizetési felszólítás

###### 4.2.1 Fogalom meghatározások

**Fizetési felszólító:** A szolgáltató rendszerében (Athos rendszerben) rendelkezésre álló, felszólítást tartalmazó iratminta felhasználásával a felhasználók/díjfizetők részére megküldhető felszólítás, mellyel figyelmük felhívható az általuk felhalmozott, jogi eljárás alá még nem vont hátralékra.

###### Fizetési felszólító típusai:

**Havi fizetési felszólító:** tárgyhót megelőző hónapban készült számla fizetési határidőig történő kiegyenlítésének elmulasztása esetén készülő felszólítás.


**Összesítő felszólító:** tartalmazza az ügyfél - felszólító legenerálásáig felhalmozott - összes tartozását.

**Fizetési meghagyás előtti utolsó felszólító:** a hátralék behajtásának jogi útra terelése előtt, erre történő figyelmeztetéssel, az ügyfél részére kiküldött felszólítás.

###### 4.2.2 Fizetési felszólítók készítésének szabályai

A fizetési felszólítók elkészítése előtt az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora ellenőrzi, hogy a bankszámlakivonatok naprakészen le vannak-e könyvelve, majd a vevői folyószámlán lévő pozitív és negatív előjelű tételeket rendezzi (összepontozza). Legkésőbb a felszólítók elkészítéséig kiértékeli a részletfizetési megállapodásokat, és azokat, melyeket az ügyfél nem tartott be nem teljesítés miatt felbontja. A fentiek megtörténtéről Számlázási és Behajtási Osztályt e-mailben vagy telefonon tájékoztatja, a fizetési felszólítások elkészítésére ezt követően kerülhet sor.

A fizetési felszólító a számlázási és behajtási ütemtervben meghatározott időpontban – tárgyhó 15. napja körül – készül.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 10 összesen 33

A felszólítók előállítására nyomdai partner közreműködésével kerül sor, aki az előállítást követő 2 munkanapon belül a Magyar Posta Zrt. Országos Logisztikai Központján keresztül, postai ajánlott küldeményben feladja a bizonylatokat.

A kézbesíthetetlen iratok, bizonylatok további sorsáról SZBO dönt.

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

#### 4.2.3 Gazdálkodó szervezetek 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 egyenlített ki, továbbá a törvényben meghatározott formában és módon részére a fizetési felszólítás megküldésre került.


A fizetési felszólítást ezért az adós részére minden esetben a törvényben meghatározott formában és módon kell megküldeni, akkor is, ha később felszámolása iránti kérelem előterjesztésére nem kerül sor, mert utóbb a meghatározott módon és formában megküldendő felszólítás joghatályosan már nem pótolható.

Ezért a törvényben meghatározott, szigorú feltételek szerinti felszólítás megfelelő elkészítése érdekében minden esetben igénybe kell venni jogász (a társaságcsoport jogi osztálya) segítségét.

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

A megfelelő módon megküldött felszólítást követően a felszámolási eljárás kezdeményezésére vonatkozó döntés meghozatalára - az SZBO vezetője, és a területileg illetékes távhő vezetője kezdeményezésére - a távhő ágazat vezetője, a gazdasági igazgató és a behajtással foglalkozó jogász együttesen jogosult.

A fentiek szerinti fizetési felszólítás elkészítése, aláírása, kiküldése - a behajtással foglalkozó jogással együttműködve - az SZBO vezetőjének feladata.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		11 összesen 33

### 4.3 Fizetést megkönnyítő intézkedések

#### 4.3.1 Részletfizetési kérelem

Ügyfél részletfizetési kérelmet terjeszthet elő szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán írásban vagy elektronikusan. Amennyiben a kérelmet az ügyfél az SZBO-nál terjeszti elő, az eljárásra ugyanezen szabályokat kell alkalmazni.

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.

#### 4.3.2 Részletfizetési megállapodás megkötése

- Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora fizetési meghagyással, végrehajtási eljárással nem érintett hátralék esetén – a hatályos üzletszabályzat eltérő rendelkezése hiányában - az alábbiak szerint köthet részletfizetési megállapodást:
  - Az ügyfél – írásban - részletfizetési kérelmet (1. – 2. sz. melléklet) 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 és összegszerűségében 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 (3. sz. melléklet).
  - Az egyösszegű befizetéstől csak méltányosságból, SZBO 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 SZBO 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 SZBO 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.

- A részletfizetési kérelem elbírálásához az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora véleményével segítséget nyújt, a részletfizetési kérelem megjegyzés rovatába felvezeti, hogy az ügyféllel kapcsolatos tapasztalatai alapján javasolja-e a kedvezményes fizetés biztosítását. A létrejövő megállapodás aláírására az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora - 300.000 Ft-ot meghaladó tartozás és 6 hónapot meghaladó törlesztés esetén csak az SZBO vezetőjének engedélyével jogosult.
- 300.000 Ft-ot meghaladó tartozás, valamint egyedi elbírálás alá eső megállapodás esetén az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora a részletfizetési kérelmet és annak mellékleteit beszkenelve továbbítja az SZBO felé elbírálásra. Az elbírálás eredményének megfelelően részletfizetési megállapodást köt, vagy azt elutasítja.

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

Egyedi elbírálás során alkalmazott elsődleges szempont a részletfizetési megállapodás megkötésekor, hogy az ügyfél a megállapodás megkötésekor egy összegben fizesse be a nyilvántartott költségeket, előjegyzett késedelmi kamatot. Végrehajtási eljárás megindítását követően részletfizetési megállapodás csak a teljes költség-, kamattartozás, valamint a tőketartozás egyedi elbírálás szerinti hányadának (minimum 30-50%) kiegyenlítését követően fennmaradt követelésre köthető a végrehajtási eljárás egyidejű felfüggesztése mellett.

Amennyiben ügyfél a részletfizetési megállapodásban foglaltakat nem teljesíti, azonnal kezdeményezni kell a végrehajtási eljárás folytatását.

Ha a részletfizetési megállapodás megkötésére postai levelezés keretében kerül sor, akkor a megkötés feltétele, hogy az ügyfél a kiküldött ajánlathoz mellékelt elfogadó nyilatkozatot aláírva visszaküldje szolgáltató részére (4. sz. melléklet).

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, és SZBO vezetőjének engedélyét kell kérni. Ebben az esetben a kiegyenlítő személy vagy szervezet nyilatkozatban vállalja a hátralék megfizetését.

A részletfizetési megállapodás megkötésekor az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora köteles felhívni az ügyfél figyelmét az alábbiakra:

- a tárgyhavi számlák fizetési határidejének elmulasztása esetén a megállapodás hatályát veszti, a teljes követelés azonnal egy összegben esedékessé válik, (részletfizetési megállapodás 3. pontja),
- a megállapodás nem teljesítése esetén szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezheti az ügyféllel szemben fennálló, összes követeléseire,
- az utolsó részlet megfizetése előtt a megállapodással érintett számlák fizetési határideje és befizetésének dátuma közötti időszakra a kamat aktualizálására kerül sor.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 13 összesen 33

A részletfizetési megállapodás (hatályos üzletszabályzat 5. sz. melléklet) megkötését követően az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora haladéktalanul elhelyezi az ügyfél kérelmének, elbírálási díj befizetési bizonylatának, jövedelemigazolásának – ha van - és fizetési megállapodásának másolatát a dokumentumkezelő rendszerben. A részletek befizetésének teljesítéséhez - ügyfél kérésére – a részletek számánál eggyel kevesebb csekket bocsát rendelkezésre. Az utolsó részlet összegének meghatározására a kamat aktualizálásakor kerül sor (lásd 8.2. pont).

Illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora, valamint számlázási és behajtási elődó legkésőbb a fizetési felszólítások elkészítése előtt - ellenőrzi az általa kötött részletfizetési megállapodásban foglaltak ügyfél részéről történő betartását, a feltételek nem teljesítése esetén a részletfizetési megállapodást haladéktalanul felbontja.

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

#### **4.3.3 A szolgáltatás felfüggesztése**

##### **4.3.3.1 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 számián 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.

SZBO megküldi a távhő területi vezetőjének azon hátralékosok listáját, ahol a műszaki kollégák kíséreltet tesznek a távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás felfüggesztésére.

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.

A felfüggesztés eredményéről a távhő területi vezető SZBO részére tájékoztatást küld.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 14 összesen 33

#### **4.3.3.2 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 3.3.3. fejezetben leírt szabályokat kell irányadónak tekinteni.

#### **4.3.4 Fizetési haladék**

A hátralék összegű kiegyenlítésére SZBO 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, összegű 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 esedékké válik. Ilyen esetben a részletfizetés csak egyedi elbírálás alapján engedélyezhető.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 15 összesen 33

## 5 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:

### 5.1 Fizetési meghagyásos eljárás

#### 5.1.1 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 sajátosságaiából eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

SZBO – az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorával történő egyeztetést követően - fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet készít elektronikus úton, és annak előterjesztése érdekében feltölti azt a Magyar Országos Közjegyzői Kamara (továbbiakban: MOKK) honlapjára.

A fizetési meghagyások elektronikus aláírására, és időbélyegzővel történő ellátására SZBO vezetője jogosult. Az eljárási illeték megfizetése banki átutalással történik SZBO vezetőjének kezdeményezése alapján. Ennek előlegét a MOKK rendszer által előállított nyomtatvány alapján a pénzügyi osztály utalja át.


A fizetési meghagyáshoz kapcsolódó adatok (Athos) rendszerbelli rögzítése SZBO feladata.

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. Amennyiben valamelyik kötelezett részére a fizetési felszólítás megküldése nem történt meg (mely pótolható a fizetési meghagyás előterjesztéséig), ellene is kérni kell a fizetési meghagyás kibocsátását (a felszólítás elmaradása csak a perköltségekre és a késedelmi kamatokra lehet kihatással).

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.

A fizetési meghagyásos eljárás folyamata:

- a) Amennyiben a kötelezett elismeri a fizetési meghagyásban foglaltakat, azáltal, hogy a törvény által előírt 15 napos határidőn belül nem él ellentmondással, ebben az esetben a 15 napos határidő elteltével a fizetési meghagyás jogerőssé és végrehajthatóvá válik.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 16 összesen 33

- b) Amennyiben a kötelezett a megadott címen ismeretlen, lakcímkutatást kell folytatni. A teljesítési határidő figyelembevétele mellett törekedni kell a csoportos (legalább 5 érintett) adatszolgáltatás lekérésére. Ha a lakcímkutatás sikertelen, akkor az illetékes okmányirodához, vagy a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalához kell fordulni adatszolgáltatásért. Amennyiben a közjegyzői végzésben közölt határidő eredménytelenül telik el, és a kötelezett lakcíme vagy személye nem jelenthető be, a közjegyző a kérelmet hivatalbóli végzéssel elutasítja. Eredménytelen lakcímkutatás miatt elutasított kérelem esetén SZBO vezetője javaslatot tehet a követelés peres úton történő behajtására költséghatékonysági szempontok szem előtt tartásával.
- c) Ha az eljárás során SZBO tudomást szerez arról, hogy a kötelezett meghalt és örököse ismeretlen, a helyi önkormányzatot, és/vagy az illetékes közjegyzőt kell megkeresni az örökösök azonosítása érdekében. Az örökösök beazonosítását követően az adataikat rögzíteni kell a rendszerben, és a hátralék rendezése érdekében el kell indítani velük szemben a behajtási folyamatot. Amennyiben az örökhyónak nem volt hagyatéka, vagy a hagyaték a hátralék teljes összegét nem fedezi, a tartozást behajthatatlan követelésként le kell írni.
- d) A kötelezett a fizetési meghagyás kézbesítésétől számított tizenöt napon belül a közjegyzőnél ellentmondással él - ha a követeléssel nem ért egyet, azt jogalapjában vagy összegszerűségében vitatja -, melynek következtében az eljárás perré alakul át. A közjegyző felhívására az illetéket a peres eljárás illetékére kell kiegészíteni, részletes tényállást tartalmazó előkészítő iratot kell készíteni, a bizonyításra szolgáló okiratokat és bizonyítási indítványokat elő kell terjeszteni. Az előkészítő iratot SZBO vezetője állítja össze. Amennyiben a peres eljárás összetettsége indokolja, az ügy előzetes egyeztetés alapján átkerülhet a társaságcsoport jogi osztályához. Ebben az esetben a bizonyításhoz szükséges dokumentumokat SZBO, a képviselőt ellátó jogász által megadott határidőig rendelkezésére bocsátja.

A bírósági eljárást befejező jogerős határozat a követelést (tőke, kamat, járulékos költségek):

- teljes egészében megítéli,
- részben elutasítja,
- teljes egészében elutasítja.


A bíróság jogerős ítélete által érintett számlakövetelések perjogilag ítélt dolognak minősülnek, így ezek vonatkozásában újabb eljárás nem indítható.

Amennyiben a peres eljárásban a jogi képviselőt a jogi osztály látja el, a bírósági eljárást lezáró jogerős határozat másolatát SZBO-nak továbbítja a kézhezvételt követő 8 napon belül.

A jogerős ítélet alapján SZBO végrehajtási eljárást indít.

A részben vagy teljes egészében elutasított követelést az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora szolgáltató analitikus nyilvántartásából kivezeti SZBO által készített írásbeli feljegyzés alapján. SZBO a követelés analitikus nyilvántartásból történő kivezetéséről ezen feljegyzés másolati példányának átadásával tájékoztatja a számviteli osztályt.



	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 17 összesen 33

## 5.2 Végrehajtási eljárás

### 5.2.1 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 jogerős fizetési meghagyás vagy ítélet kézhezvételét követően SZBO feladata:

- a jogerősítő végzés adatainak és a teljes perköltségnek a rögzítése a rendszerben (Athosban),
- végrehajtási lap kitöltése és benyújtása a MOKK rendszerén keresztül vagy bírósági úton,
- eljárási illeték átutalásához szükséges feljegyzés továbbítása a pénzügyi osztálynak, vagy illetékbélyegben történő megfizetése, amennyiben a végrehajtási eljárás elrendelése bírósági hatáskörbe tartozik.

### 5.2.2 Végrehajtás foqanatosítása

Az eljáró közjegyző/bíróság a végrehajtható okiratot megküldi az adós lakóhelye szerint illetékes végrehajtónak és a végrehajtást kériknek. A végrehajtás során felmerülő költségeket a végrehajtást kérő előlegezi meg, és az adós viseli. Az előleget a pénzügyi osztály utalja át a végrehajtó részére SZBO által készített feljegyzés és elektronikus fájl alapján.


A végrehajtó tevékenysége során letiltást, ingófogalást, követelések lefoglalását, ingatlanra végrehajtási jog bejegyzését, ingatlan elárverezést, stb. kezdeményez.

Ingatlanárverés a végrehajtást kérő kérelmére (melyet SZBO kezdeményez) folytatható le, amennyiben:


- a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 nap eltelt, vagy
- a lakóingatlan lefoglalásának tényét végrehajtást kérő az ingatlan fekvése szerint illetékes jegyzőnek bejelentette, és a jegyző által igazolt bejelentéstől számított 60 nap eltelt,
- és a végrehajtó által kiadott letiltásból a követelés rövid időn belül nem térülhet meg, valamint a végrehajtásról szóló törvényben írt egyéb feltételek fennállnak.

A végrehajtási eljárás eredménye:

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

	<b>Gazdasági eljárás</b>	<b>GAZD-320</b>
	<b>TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT</b>	<b>Verzió: 1.0</b>
		<b>Szabványpont:</b>
		<b>18 összesen 33</b>

**A követelés megszűnésének és csökkenésének bejelentése a végrehajtást kérő kötelezettsége, melyet SZBO teljesít az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorának értesítése alapján. Illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorának felelőssége, hogy az utolsó befizetés lekönyvelését követően haladéktalanul értesítse SZBO-t a követelés megszűnéséről.**

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 19 összesen 33

## 6 Bírósági eljárások

Eredménytelen fizetési meghagyás esetén (pl.: amikor a kötelezett ismeretlen helyen tartózkodik, belföldi idézési címe nem elérhető a hatóságok nyilvántartásában) SZBO vezetőjének javaslata alapján – költséghatékonysági és egyéb szempontok figyelembevételével - mérlegelni kell bírósági peres eljárás indításának lehetőségét.

Ebben az esetben a jogi képviseletet a jogi osztály behajtással foglalkozó munkatársa látja el.

## 7 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 hátralékot értékesítse.

## 8 Egyéb járulékos kérdések

### 8.1 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.

	<b>Gazdasági eljárás</b>	<b>GAZD-320</b>
	<b>TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT</b>	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 20 összesen 33

Szolgáltatás megnevezése	Ft/db
havi fizetési felszólító díja	630,-
összesítő fizetési felszólító díja	630,-
jogi eljárás előtti felszólító díja	850,-
lakcímkutatás	adatszolgáltató által áterhelt díj
részletfizetési kérelem elbírálásának díja	3.000,- Ft + ÁFA
részletfizetési megállapodás nem teljesítése miatti felszólítás díja	850,- Ft

## **8.2 Kamatszámításra vonatkozó szabályok**

A hatályos Ptk. előírásai alapján kerül megállapításra és felszámolásra.

### **8.2.1 Kamatszámítás folyamata kiegyenlített tartozások esetén**

Szolgáltató a fizetési határidőig folyószámlájára be nem érkezett tárgyhavi számlák után – 13 napos türelmi időt követően - havi fizetési felszólítók legenerálásával, a Ptk. előírásai szerinti mértékben, késedelmi kamatot számít fel a számla fizetési határidejét követő nap és a fizetési felszólítás készítésének napja közötti időszakra.

Amennyiben az ügyfél a tárgyhavi számláján kívül további hátralékos számlával is rendelkezik, annak késedelmi kamatát szolgáltató a részére kiállított fizetési felszólítóban tünteti fel.

### **8.2.2 Kamatszámítás folyamata minden hátralékra**

Részletfizetési megállapodás megkötése esetén az utolsó részlet befizetése előtt aktualizálni kell a megállapodással érintett számlák fizetési határideje és kiegyenlítésének dátuma közötti időszakra eső késedelmi kamat összegét. Az utolsó részlet befizetéséhez rendelkezésre bocsátott csekk az aktualizált kamat összegét is tartalmazza.

A részletfizetési megállapodás számláira egyenként kamatot kell számoltatni az Athos programmal minden hátralékra az utolsó részlet esedékességének napjáig, a „kamatszámítás az aktuális sorra” gomb használatával.

Ha az ügyfél által felhalmozott hátralék behajtása érdekében SZBO által fizetési meghagyás kibocsátására került sor, akkor az eljárással érintett számlák fizetési határideje és a fizetési meghagyás kiállításának napja közötti időszakra automatikusan kamat elszámolására kerül sor.

Ha a jogerős fizetési meghagyás tételeit az ügyfél egészben vagy részletekben kiegyenlíti, és az ügy nem kerül végrehajtásra, akkor a teljes hátralék megfizetésének végső időpontjában, a fizetési meghagyás kibocsátásának napja és a teljes kiegyenlítés napja közötti időszakra egyedileg aktualizálni kell a kamat összegét.

Ha a jogerős fizetési meghagyás tételeit az ügyfél nem fizeti meg, akkor SZBO végrehajtási lap kibocsátását kezdeményezi. Ennek elkészítésekor a rendszer automatikusan aktualizálja a fizetési meghagyás előállításakor elszámolt kamatot a végrehajtási lap előállításának napjáig.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 21 összesen 33

A végrehajtási eljárás - a tartozás ügyfél általi teljes körű rendezése okán történő – megszüntetése előtt az ügyféllel SZBO-nak el kell számolnia.

Az eljárás megszüntetése előtt:

- az ügyfelet az eljáró végrehajtóhoz kell irányítani a tartozás teljes rendezése céljából;
- vagy az eljáró végrehajtótól az eljárás aktuális díjjegyzékét be kell szerezni, az eljárási költségek elszámolásánál az ebben feltüntetett összegeket kell figyelembe venni.

A teljes hátralék rendezésekor egyedileg az adott ügy vonatkozásában a kamatot aktualizálni kell. A fizetési meghagyás és végrehajtás esetén a kamat aktualizálásához ki kell választani az adott ügyet, kamatszámítást az utolsó befizetés napját megelőző napra kell indítani minden hátralékra, az „aktuális sorra gomb” használatával.

Az ügy lezárásáról, a teljes hátralékról igazolást csak SZBO vezetője adhat ki.

### 8.2.3 Késedelmi kamat elengedése

A késedelmi kamat elengedésére SZBO vezetőjének írásbeli engedélye alapján van mód.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0 Szabványpont: 22 összesen 33

## 9 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 Cégek Közönyben 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 követelés bejelentéséhez szükséges kimutatást SZBO készíti és juttatja el a jogi osztály részére, az általa megjelölt megfelelő határidőn belül.

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.

Amennyiben a felszámolási eljárásban történő várható kielégítési arányhoz mérten a hitelezői bejelentés költségének megfizetése nem gazdaságos és nem célszerű, SZBO és a jogi osztály értékelése alapján a klvezetés érdekében a követelésre vonatkozóan a jogi osztály behajthatatlansági nyilatkozatot kér a felszámolótól, amelynek eredményeképpen a költséget megfizetni nem kell, de a követelés kielégítésére ezt követően már semmilyen arányban nincs lehetőség.

A felszámolási eljárás jogerős befejezéséről kézhez kapott végzés alapján a követelés:

- kielégítést nyer,
- részben kielégítést nyer,
- behajthatatlan.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 23 összesen 33

## 10 Behajthatatlan követelések leírása

A követelések minősítésénél a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3. §. (1) 10. pontjából kell kiindulni.

Behajthatatlan követelés: az a követelés,

- a) amelyre az adós ellen vezetett végrehajtás során nincs fedezet, vagy a talált fedezet a követelést csak részben fedezi (amennyiben a végrehajtás közvetlenül nem vezetett eredményre és a végrehajtást szüneteltetik, az óvatosság elvéből következően a behajthatatlanság - nemleges foglalási jegyzőkönyv alapján - vélelmezhető),
- b) amelyet a hitelező a csődeljárás, a felszámolási eljárás, az önkormányzatok adósságrendezési eljárása során egyezségi megállapodás keretében elengedett,
- c) amelyre a felszámoló által adott írásbeli igazolás (nyilatkozat) szerint nincs fedezet,
- d) amelyre a felszámolás, az adósságrendezési eljárás befejezésekor a vagyonfelosztási javaslat szerinti értékben átvett eszköz nem nyújt fedezetet,
- e) amelyet eredményesen nem lehet érvényesíteni, amelynél a fizetési meghagyásos eljárással, a végrehajtással kapcsolatos költségek nincsenek arányban a követelés várhatóan behajtható összegével (a fizetési meghagyásos eljárás, a végrehajtás veszteséget eredményez vagy növeli a veszteséget), amelynél az adós nem lehet fel, mert a megadott címen nem található és a felkutatása „igazoltnak” nem járt eredménnyel,
- f) amelyet bíróság előtt érvényesíteni nem lehet,
- g) amely a hatályos jogszabályok alapján elévült.

A behajthatatlanság tényét és mértékét bizonyítani kell.


A mérlegben a követelést az (1)-(5) bekezdés szerinti könyv szerinti értéken addig kell kimutatni, amíg azt pénzügyileg vagy egyéb módon (a Polgári Törvénykönyv szerinti beszámítással, eszközátadással) nem rendezték, váltóval ki nem egyenlítették, illetve amíg azt el nem engedték vagy behajthatatlan követelésként le nem írták. A mérlegben behajthatatlan követelést nem lehet kimutatni. A részben vagy egészben behajthatatlan követelést legkésőbb a mérlegkészítéskor - a mérlegkészítés időpontjában rendelkezésre álló információk alapján - az üzleti év hitelezési veszteségeként le kell írni.

A behajthatatlannak minősített követeléseket legkésőbb év végén az adózás előtti eredmény terhére hitelezési veszteségként le lehet írni.

A követelés behajtására tett intézkedéseket és a behajthatatlanságot igazoló iratokat, a bírósági végrehajtó végzését, a csődeljárás keretében tett engedményt igazoló jegyzőkönyvet, a behajthatatlanságot valószínűsítő bírósági végzést az alapiratokkal együtt kell kezelni, azt a társaság gazdasági igazgatóságán meg kell őrizni. Ha a követelés behajtására irányuló eljárás kezdeményezése gazdaságilag indokolatlan, SZBO vezetője az adott követelést ezen körülményre alapozva behajthatatlanná nyilváníthatja, és a gazdasági igazgató jóváhagyását követően a nyilvántartásból kivezetheti.

Az erről szóló feljegyzést az alapiratokkal együtt a társaság gazdasági igazgatóságán, SZBO-nál lévő ügyfél dokumentációban kell megőrizni.

A behajthatatlannak nyilvánított követeléseket ennek napjától számított öt éven belül évente egy alkalommal (az utolsó negyedévben) felül kell vizsgálni. Ha a követelés egészben vagy részben mégis

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		24 összesen 33

kielégítést nyert, azt az iratban jelölni kell és meg kell tenni a számviteli, ÁFA, társasági adó szabályok szerint szükséges intézkedéseket.

A behajthatatlan követelésekről nyilvántartást kell vezetni, mely legalább tartalmazza az alábbi adatokat:

- behajthatatlannak minősített és az eredmény terhére leírt követelést tartalmazó számla sorszámát, a kiállító nevét és adószámát,
- a vevő nevét és címét,
- a teljesítés időpontját,
- melyik év eredmény-kimutatásában számolta el az eredmény terhére,
- a leírt tartozás összegét és annak ÁFA tartalmát.



	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0 Szabványpont: 25 összesen 33

## 11 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.

Az együttműködési megállapodás szerint:

### Önkormányzat vállalja, hogy:

- szolgáltató rendelkezésére bocsátja az önkormányzat tulajdonában álló felhasználási helyek listáját és azok bérlőinek, használóinak a Tszt. 45.§ (1) bekezdés a) pontjában felsorolt adatait,
- bérlő személyében vagy adataiban bekövetkező változás, további bérlő beköltözése esetén, haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíti szolgáltatót a változásról és az új bérlő adatairól az erre rendszeresített – változás-bejelentő és együttes kérelem - nyomtatványokon (hatályos üzletszabályzat 10. és 9. sz. melléklete). Az újonnan kijelölt bérlőt felszólítja a szolgáltatóval kötendő díjfizetési megállapodás aláírására,
- a felhasználási hely tulajdonjogában bekövetkező változásról is haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíti szolgáltatót, és a változást, hitelt érdemlő dokumentumok másolatának megküldésével igazolja.
- a szolgáltatási díjjal késedelembe esett bérlőket/használókat kéthavonta írásban felszólítja a tartozás rendezésére.

Szolgáltató vállalja, hogy SZBO tárgyhót követő hónap 5-15. napja között adategyeztetést folytat a helyi önkormányzattal:

- az önkormányzati bérlakások bérlőinek személyében bekövetkezett változásokról,
- önkormányzati tulajdonú ingatlanként szereplő felhasználási helyek tekintetében felhalmozódott szolgáltatási díjak összegéről, folyószámla-egyenlegéről,
- igény esetén az önkormányzat rendelkezésére bocsátja a bérlő/használó részére megküldött fizetési felszólítások másolatát elektronikusan vagy papír alapon.

Szolgáltató vállalja a díjfizetőkkel való egyeztetést, a befizetések önkormányzat felé történő igazolását, az esetleges fizetési megállapodások megkötését, az Önkormányzat által működtetett adósságkezelési programban történő együttműködést.

A bérlők személyében bekövetkezett változásokról SZBO értesítést küld az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora részére, aki átvezeti a szükséges módosításokat az informatikai rendszer adatbázisán.

## 12 Ügyfelek tájékoztatása a szociális és egyéb támogatásokról, adósságkezelési programokról

Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora felhívja a figyelmet a helyi önkormányzat által lakásfenntartási támogatás, adósságkezelési szolgáltatás címén nyújtható szociális ellátásokra, a rendelkezésére álló helyi önkormányzati rendelet előírásai alapján.

**13 Mellékletek**

1. sz. melléklet

**Részletfizetési kérelem magánszemély részére**

**MAGÁNSZEMÉLYEKNELI**

Szolgáltató neve:

Székhely:

Ügyfél azonosító: \_\_\_\_\_

**RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM**

Alulírott azzal a kéréssel fordulok Szolgáltatóhoz, hogy számomra a részletfizetés lehetőségét biztosítani szíveskedjék. Fent nevezett Szolgáltató követelését jogalapjában és összegszerűségében elismerem. Vállalom a hátralék..... %-ának egy összegben, majd a megállapodás szerinti részletek és a tárgyhavi számlák határidőre történő befizetését. Tudomásul veszem, hogy amennyiben a törlesztési idő alatt részemről mulasztás fordul elő, akkor Szolgáltatóval kötött megállapodásom hatályát veszti és a hátralék megfizetése egy összegben esedékessé válik.

Ügyfelnév: .....

Születési hely, idő: ..... 

Anyja neve\*: .....

Személyi ig.sz\*: ..... Nyugdíj ig.sz\*: .....

Felhasználási hely: ..... helység

..... utca ..... Hsz.(ép.sz.)

Levelezési cím: ..... helység

*(Nem kell kitölteni, ha egyezik a felhasználási hely címével)*

\* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz, amely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tartozó tag, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélszolgálati céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatalról bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 27 összesen 33

..... utca ..... Hsz.(ép.sz.)

**A kérelem benyújtásakor fennálló teljes hátralék összege:..... (Ft)**

**Indokalm:**

(azon körülményekre való hivatkozás, amelyek nem teszik lehetővé a tartozás egy összegben történő befizetését)

.....  
.....  
.....  
.....

Telefon\*: +36/ ~~EE/ EEE-EEEE~~ (Otthoni-vonalas)

+36/ ~~EE/ EEE-EEEE~~ (Mobil)

+36/ ~~EE/ EEE-EEEE~~ (Munkahelyi)

Munkahely név/cím\*: .....

.....

E-mail\*: .....

*Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy fenti adatok a valóságnak megfelelnek.*

*Jelen adatlap aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy Szolgáltató a tevékenységének végzése, illetve az esetleges távhőszolgáltatási díjhátralékok behajtása céljából fent megadott adataimat az erre vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje.*

**Melléklet:**

1 pld. Jövedelemigazolás (200.000 Ft feletti tartozás esetén)

....., 20 ~~EE-EE-EE~~

.....  
**ÜGYFÉL ALÁÍRÁS**

\* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tartozó tagjai, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatalról bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.



Gazdasági eljárás

GAZD-320

**TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT**

Verzió: 1.0

Szabványpont:

28 összesen 33

**SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!**

**MEGJEGYZÉS:**

.....  
.....  
.....

**A RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁST:**

**ENGEDÉLYEZEM / NEM ENGEDÉLYEZEM**

.....

**Dátum/Alírás**

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		29 összesen 33

2. sz. melléklet

**Részletfizetési kérelem jogi személy részére**

JOGI SZEMÉLY (KÖZÜLET)

Szolgáltató neve:

Székhely:

Ügyfél azonosító: \_\_\_\_\_

**RÉSZLETFIZETÉSI KÉRELEM**

Alulírott azzal a kérelemmel fordulok Szolgáltatóhoz, hogy számomra a részletfizetés lehetőségét biztosítani szíveskedjék. Fent nevezett Szolgáltató követelését jogalapjában és összegszerűségében elismerem. Vállalom a hátralék..... %-ának egy összegben, majd a megállapodás szerinti részletek és a tárgyhavi számlák határidőre történő befizetését. Tudomásul veszem, hogy amennyiben a törlesztési idő alatt részemről mulasztás fordul elő, akkor Szolgáltatóval kötött megállapodásom hatályát veszti és a hátralék megfizetése egy összegben esedékessé válik.

Cégnév: .....

Fogyasztási hely szám(ok): .....

Felhasználási hely:  ..... helység  
 ..... utca ..... Hsz.(ép.sz.)

Levelezési cím:  ..... helység

(Nem kitöltendő, ha egyezik a felhasználási hely címével)

..... utca ..... Hsz.(ép.sz.)

	
Adószám	Céggjegyzékszám

A kérelem benyújtásakor fennálló teljes hátralék összege: ..... (Ft)

Indokaim:

(azon körülményekre való hivatkozás, amelyek nem teszik lehetővé a tartozás egy összegben történő befizetését)

.....

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont: 30 összesen 33

Telefon\*:

+36 / ~~EE~~ / ~~EEG~~ - ~~EEEE~~ (vonalas)

+36 / ~~EE~~ / ~~EEG~~ - ~~EEEE~~ (mobil)

E-mail\*:

*Büntetőjogi felelősségem tudatában kijelentem, hogy fenti adatok a valóságnak megfelelnek.*

*Jelen adatlap aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy Szolgáltató a tevékenységének végzése, illetve az esetleges távhőszolgáltatási díjhátralékok behajtása céljából fent megadott adataimat az erre vonatkozó jogszabályi előírások szerint kezelje.*

....., 20 ~~EE~~ - ~~EE~~ - ~~EE~~

ÖGYFÉL ALÁÍRÁS

SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI

MEGJEGYZÉS:

.....  
 .....  
 .....

A RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁST:

ENGEDÉLYEZEM / NEM ENGEDÉLYEZEM

Dátum/Aláírás

\* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolla társaságcsoporthoz, amely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolla társaságcsoporthoz, a velük adatkezelésre létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számlatartozás értesítés, illetve felszólítás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

	Gazdasági eljárás	GAZD-320
	TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT	Verzió: 1.0
		Szabványpont:
		31 összesen 33

3. sz. melléklet

## JÖVEDELEMIGAZOLÁS

MUNKÁLTATÓ megnevezése: .....

Adószáma: .....

Címe: .....

Az igazolást kitöltő személy neve: .....

Cég / szervezet (amennyiben nem azonos a munkáltatóval) .....

Telefonszáma (körzetszámmal): + 36 ( ~~EE~~ ) ~~EEE~~ - ~~EEEE~~

Telefaxszám (körzetszámmal): + 36 ( ~~EE~~ ) ~~EEE~~ - ~~EEEE~~

Alulírottak, mint a munkáltató cégjegyzésre jogosult képviselői igazoljuk, hogy

.....  
(Név nyomtatott NAGYBETŰKEL)

nevű **DOLGOZÓNK** (asszonyoknál leánykori név is), akinek

- személyi ig. száma: .....
- lakcíme: .....
- lakcímkártya száma: .....
- értesítési címe: .....
- születési helye: ..... Ideje: ~~EEEE~~<sub>év</sub> ~~EE~~<sub>hó</sub> ~~EE~~<sub>nap</sub>
- anyja neve: .....  
.....(dátum) óta alkalmazotti munkaviszonyban áll cégünknel.

Munkaszerződésének típusa:

€határozatlan idejű

€határozott idejű: .....-ig

Nevezett

- beosztása: .....
- legutolsó havi nettó munkabére: ..... Ft
- egy havi nettó bér az utolsó hat hónap nettó átlaga alapján: ..... Ft
- jövedelmét ..... miatt .....  
..... Ft összegű levonás / letiltás terhel.

Havi rendszeres egyéb pótlékok: ..... bruttó összege: ..... Ft

..... bruttó összege: ..... Ft

A dolgozó munkabére:

€ készpénzben

€ átutalással ..... kerül kifizetésre a hónap ..... napján.



Gazdasági eljárás

GAZD-320

TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT

Verzió: 1.0

Szabványpont:

32 összesen 33

Büntetőjogi felelősségünk tudatában kijelentjük, hogy az általunk jegyzett cég ezen munkáltatói igazolás kiállításának időpontjában nem áll sem csődeljárás, sem felszámolás alatt. Igazoljuk továbbá, hogy nevezett jelen időpontban nem áll sem fegyelmi eljárás, sem felmondás alatt. Tudomásul vesszük, hogy a fent közölt adatok ellenőrzése céljából a Veolia társaságcsoporthoz jogosult az adatok egyeztetésére az igazolás kiállítójával.

Kelt: ....., €€€€<sub>év</sub> €€<sub>hó</sub> €€<sub>nap</sub>

.....  
cégszerű aláírás, bélyegző





Gazdasági eljárás

GAZD-320

TÁVHŐ BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT

Verzió: 1.0

Szabványpont:

33 összesen 33

4. sz. melléklet

## NYILATKOZAT

Alulírott: \_\_\_\_\_ (felhasználó/díjfizető)

Lakcím: \_\_\_\_\_

Szül. hely, dátum: \_\_\_\_\_

Telefonszám\*: \_\_\_\_\_

E-mail cím\*: \_\_\_\_\_

Szolgáltató neve:

Adószám: .....

Székhely: .....

...../2016. Iktatószámú részletfizetési ajánlatát

(Fogyasztási hely: \_\_\_\_\_):

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

A MEGFELELŐ VÁLASZ ALÁHÚZANDÓ!

Indok/Vállalás (el nem fogadás esetén kitöltendő):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dátum:....., 2016.....hó .....nap

\_\_\_\_\_

alíírás

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....  
név

.....  
név

.....  
alíírás

.....  
alíírás

.....  
lakcím

.....  
lakcím

\* Az adat megadás önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz, amely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tartozó tagja, a vállalkozás adatkezelésére létrejött szerződéses jogviszonyban álló 3. személy, és ezek munkavállalói jogosultak az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges mértékben és ideig. Az adatkezelés ügyfélkezelési céllal történik, különösen marketing és számviteli értesítés, illetve felzárkózás céljából. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.

