

BEHAJTÁSI SZABÁLYZAT

A kintlévőségek kezelésével és behajtásával kapcsolatos ELJÁRÁSI SZABÁLYOK

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 társaságcsoporton 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.

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 eljárásához 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:

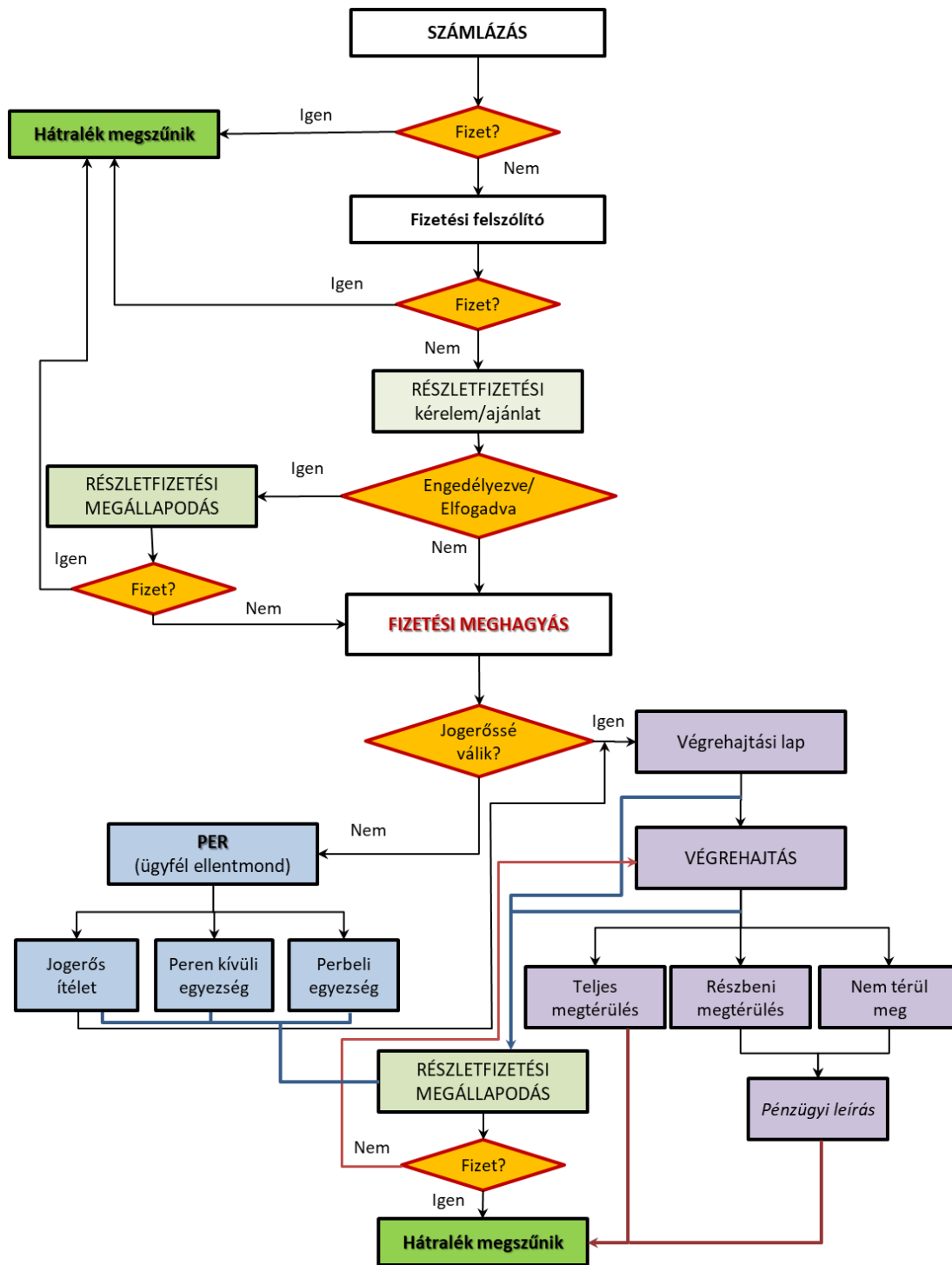
- számlaszám,
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója,
- számlázási cím,
- felhasználási hely megnevezése, címe és azonosítója,
- számla típusa (pl.: normál, helyesbítő),
- számla jellege (pl.: generált, kézi),
- számlakészítés időpontja,
- teljesítés időpontja,
- fizetési határidő,
- fizetési mód,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

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

3. Behajtási folyamat



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 Kintlévőség-kezelési és Távhő Számlázási Csoportjának (a továbbiakban: KTSZCS) 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 (átutalás, csoportos beszedési megbízás),
- pénztári befizetéssel, amennyiben a helyi ügyfélszolgálaton pénztár működik,
- bankkártyával az online ügyfélszolgálaton,
- bankkártyával a helyi ügyfélszolgálaton, ahol banki terminál rendelkezésre áll.

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 felszámítására kerül sor. 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.

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 szolgáltató által 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.

A befizetéseket – eltérő jogszabályi rendelkezés hiányában - a következő sorrendben kell jóváírni:

- 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.

4. Hátralék - túlfizetés felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék – túlfizetés 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 folyószámláján 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 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.

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 (összefontozza). Legkésőbb a felszólítók elkészítéséig kiértékeli a részletfizetési megállapodásokat, és azokat, melyeket az ügyfél nem tartott be nem teljesítés miatt felbontja. A fentiek megtörténtéről Kintlévőség-kezelési és Távhő Számlázási Csoportot e-mailben vagy telefonon tájékoztatja, a fizetési felszólítások elkészítésére ezt követően kerülhet sor.

A fizetési felszólító a számlázási és behajtási ütemtervben meghatározott időpontban – tárgyható 15. napja körül – készül. Az aktív és a passzív státuszú ügyfelek felszólító készítésének értékhatára 3.000,- Ft, melyhez a passzív státuszú ügyfelek esetében érvényes belföldi idézési cím szükséges.

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 KTSZCS dönt.

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

4.2.3. Gazdálkodó szervezetek felszólításának speciális szabályai

KTSZCS és a területileg illetékes távhő vezetője - a felhalmozott hátralék behajtása érdekében - javaslatot tesz arra, hogy mely gazdálkodó szervezet esetében szükséges megvizsgálni a felszámolási eljárás alkalmazásának lehetőségét.

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 részére „felszámolás iránti kérelem benyújtását megelőző” 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.

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

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

A megfelelő módon és tartalommal megküldött felszólítást követően a felszámolási eljárás elindítására vonatkozó javaslat összeállítására - KTSZCS vezetője, és a területileg illetékes távhő vezetője kezdeményezésére - a távhő ágazat vezetője, a gazdasági igazgató és a behajtással foglalkozó jogász együttesen jogosult.

A felszámolási eljárás megindítása az országigazgató előzetes jóváhagyásával történhet.

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

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 KTSZCS-nál terjeszti elő, az eljárásra ugyanezen szabályokat kell alkalmazni.

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 (**6/A. – 6/B. sz. melléklet**) nyújt be az ügyfélszolgálathoz a benyújtáskor fennálló teljes hátralék összegét alapul véve,
- Megkötésének feltétele, hogy ügyfél:
 - fizetési készségének bizonyítására – a megállapodás megkötésekor - minimum az első részletet fizesse meg, amellelt, 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 – külön értesítés nélkül felbontásra kerül - és az ügyfél teljes kintlévősége azonnal egy összegben esedékessé válik,
- Az egyösszegű befizetéstől csak méltányosságból, KTSZCS vezetőjének engedélyével lehet eltekinteni.

A távhő- és a használati melegvíz-szolgáltatás a tartozás rendezéséig, vagy a megállapodásban rögzített megegyezés szerinti időtartamra szüneteltethető..

- 5.000,- Ft/hó összegnél alacsonyabb törlesztő részletekben megállapodni csak indokolt esetben lehet.
- Felmondott részletfizetési megállapodás esetén új igény bejelentésekor nem lehet ugyanazon számlák tekintetében új megállapodást kötni. Ilyen esetben új megállapodás csak KTSZCS 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.
- 300.000 Ft-ot meghaladó tartozás vagy 6 hónapot meghaladó törlesztési futamidő esetén az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora a részletfizetési kérelmet és annak mellékleteit beszkenelve továbbítja KTSZCS felé elbírálásra. 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. Az elbírálás eredményének megfelelően részletfizetési megállapodást köt, vagy azt elutasítja.

A részletfizetési megállapodás megkötésére és aláírására az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora - csak KTSZCS vezetőjének engedélyével jogosult.

- o Amennyiben a tartozás összege nagyobb 1.000.000 Ft-nál, vagy 36 hónapnál hosszabb futamidő alatt kerül kifizetésre, a részletfizetési megállapodás megkötéséhez a gazdasági igazgató engedélye szükséges. KTSZCS a részletfizetési kérelmet és annak esetleges mellékleteit beszkenelve továbbítja a gazdasági igazgatónak engedélyezésre. Az engedélyezés eredményének megfelelően részletfizetési megállapodás megkötésére, vagy elutasítására kerül sor.

Fizetési meghagyással, végrehajtási eljárással érintett hátraléokra, peresített követelésre részletfizetési megállapodás az ügyfél körülményeire tekintettel, egyedi elbírálás alapján, KTSZCS vezetőjének vagy a gazdasági igazgatónak az engedélyével 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 mellékelte elfogadó nyilatkozatot aláírva visszaküldje szolgáltató részére **(6/C. sz. melléklet)**.

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

A részletfizetési megállapodás (hatályos üzletszabályzat **5. sz. melléklet**) megkötését követően az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora haladéktalanul elhelyezi az ügyfél kérelmének, 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).

Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora, valamint a számlázási és behajtási előadó - 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 ügyfeleivel 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 felfüggeszheti, 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.

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

Amennyiben a felfüggesztést a hátralékos nem teszi lehetővé, úgy szolgáltató – a jogszabályi előírások szerint – kezdeményezi a felhasználási helyre történő bejutása elrendelését.

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

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.

4.4. Túlfizetés és behajtási eljárásból eredő túlfizetés jóváhagyási szakaszai

Az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora minden hónapban ellenőrzi a keletkezett túlfizetéseket és amennyiben az ügyfél máshogy nem rendelkezik, vissza utaljuk az adatbázisban tárolt bankszámla számára vagy postai úton a kézbesítési címére megküldésre kerül. A távhő adminisztrátor elkészíti a fizetési rendelkezést, ellenőrzés után továbbítja a KTSZCS részére. A behajtási előadó a fizetési rendelkezést jóváhagyás után továbbítja a pénzügyi osztály részére.

4.4.1. Sztornó és negatív összegű helyesbítő számla kiállítása, az elszámoló számla alapján létrejött túlfizetés kezelése

A GAZD 310 Távhő számlási szabályzat 5.4. pontja alapján kell eljárni. Amennyiben ügyfélnek az adott hónapban jóváíró számla (negatív előjelű) készül, annak kezelése a következők szerint történik:

- ha van tartozása, akkor a jóváírás összegét abba kell beszámítani költség – kamat - tőke sorrendben, feltéve, hogy a jogosult (díjfizető) eltérően nem rendelkezett, és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel,
- ha nincs tartozása, ügyfél eltérő kérésének hiányában:
 - o 1.000,- Ft-ot meghaladó összeg esetén a számla kibocsátásától számított 8 napon belül a számlafizetés módja szerinti módon a felhasználónak vagy díjfizetőnek vissza kell fizetni,

- 1.000,- Ft-ot meg nem haladó összeg esetén a felhasználó vagy díjfizető következő számlájába kell beszámolni.

4.4.2. A végrehajtási tevékenységből eredő túlfizetés, téves ügyfél általi befizetésekből eredő túlfizetések kezelése

A végrehajtási eljárás során az adott eljárás számon nyilvántartott követelésre eredően túlfizetés keletkezik. A behajtási előadó ellenőrzése és a fizetési rendelkezést továbbítja jóváhagyás után a pénzügy osztály részére.

Túlfizetés összege ügyfelenként / kötelezettenként	/ fizetési rendelkezést engedélyező
500.000-ig	KTSZCS csoportvezető
500.001 – 10.000.000	gazdasági igazgatóhelyettes
10.000.000 felett	gazdasági igazgató

5. Hátralék behajtási eljárás

A behajtási tevékenységből eredő fizetési rendelkezések engedélyezése, egyéb fizetési rendelkezés jóváhagyása az értékhatárok figyelembe vételével. A végrehajtási tevékenységből eredő:

- fizetési meghagyás indításának és végrehajtási eljárás indításának költségei
- az eljárások során felmerült egyéb költségek.
- Egyéb a csoport tevékenységből és a Veolia Társaság csoport támogatásából adódó fizetési rendelkezések kiállításának a menete.

Tőke összege ügyfelenként / kötelezettenként	/ fizetési rendelkezést engedélyező
500.000-ig	KTSZCS csoportvezető
500.001 – 10.000.000	gazdasági igazgatóhelyettes
10.000.000 felett	gazdasági igazgató

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 sajátosságaiból eredő eltérésekkel kell megfelelően alkalmazni.

KTSZCS – az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátorával történő egyeztetést követően – a hátralék legalább egyszeri felszólítását követően, amennyiben a hátralék összege meghaladja az 50.000,- Ft-ot - behajtásának gazdaságossági szempontjait figyelembe véve - fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmet készít elektronikus úton, és annak előterjesztése érdekében feltölti azt a Magyar Országos Közjegyzői Kamara (továbbiakban: MOKK) honlapjára.

A fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelmek előállításához KTSZCS vezetője – az ügyfelenkénti/kötelezettenkénti követelés összegét alapul véve – az fentebbi értékhatárok figyelembevételével engedélyt ad vagy engedélyt kér.

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

A fizetési meghagyáshoz kapcsolódó adatok (Athos) rendszerbeli rögzítése KTSZCS 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.
- 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 központi személyi nyilvántartóhoz 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 hivatalból végzéssel elutasítja. Eredménytelen lakcímkutatás miatt elutasított kérelem esetén KTSZCS vezetője javaslatot tehet a követelés peres úton történő behajtására költséghatékonysági szempontok szem előtt tartásával.
- c) Ha az eljárás során KTSZCS 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 örökhagyónak 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 KTSZCS-t támogató jogász állítja össze. A bizonyításhoz szükséges dokumentumokat KTSZCS, a képviselőt ellátó jogász által megadott határidőig rendelkezésére bocsátja.

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

- a. teljes egészében megítéli,
-

- b. részben elutasítja,
- c. 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 ítélet másolatát KTSZCS-nak továbbítja a kézhezvételt követő 8 napon belül.

A jogerős ítélet alapján KTSZCS végrehajtási eljárást indít.

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

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 KTSZCS 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..

5.2.2. Végrehajtás fogantatosítása

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

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

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

- a végrehajtási jog bejegyzéséről szóló határozatnak a végrehajtó részére történt kézbesítésétől számított 45 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.
-

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

6. Bírósági eljárások

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

Ebben az esetben a jogi képviselőt 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.

Szolgáltatás megnevezése	Ft/db
havi fizetési felszólító díja	900,-
összesítő fizetési felszólító díja	900,-
	(kivéve javaslat alapján
lakcímkutatás	adatszolgáltató által átküldött díj
részletfizetési megállapodás nem teljesítése miatti felszólítás díja	1.200,- Ft

8.1.1. Járulékos költség elengedése

A járulékos költség elengedésére az alábbi értékhatárokhoz tartozó vezető írásbeli engedélye alapján van mód.

Költség összege ügyfelenként	költség elengedését engedélyező
100.000-ig	KTSZCS csoportvezető
100.001 – 1.000.000	gazdasági igazgatóhelyettes
1.000.000 felett	gazdasági igazgató

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 számlák után – 13 napos türelmi időt követően - 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.

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 KTSZCS 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 KTSZCS végrehajtási lap kibocsátását kezdeményezi. Ennek elkészítésekor a rendszer automatikusan aktualizálja a fizetési meghagyás előállításakor elszámolt kamatot a végrehajtási lap előállításának napjáig.

A végrehajtási eljárás - a tartozás ügyfél általi teljes körű rendezése okán történő – megszüntetése előtt az ügyféllel KTSZCS-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 KTSZCS vezetője adhat ki.

8.2.3. Késedelmi kamat elengedése

A késedelmi kamat elengedésére az alábbi értékhatárokhoz tartozó vezető írásbeli engedélye alapján van mód.

Kamat összege ügyfelenként	kamat elengedését engedélyező
100.000-ig	KTSZCS csoportvezető
100.001 – 1.000.000	gazdasági igazgatóhelyettes
1.000.000 felett	gazdasági igazgató

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 Közlönyben 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 KTSZCS 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, KTSZCS és a jogi osztály értékelése alapján - a kivezetés 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.

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 lelhető fel, mert a megadott címen nem található és a felkutatása „igazoltan” 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 egészében 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, KTSZCS vezetője az adott követelést ezen körülményre alapozva behajthatatlanná nyilváníthatja és az alábbi értékhatárok figyelembevételével írásbeli engedélyt kér a követelés nyilvántartásból történő kivezetésére.,.

Behajthatatlan követelés összesített feladásértéke	leírást engedélyező
500.000 Ft-ig	gazdasági igazgatóhelyettes
500.000 Ft felett	gazdasági igazgató

A kivezetésről/leírásról szóló feljegyzést az alapiratokkal együtt a társaság gazdasági igazgatóságán, KTSZCS-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 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.

11. Tőkekövetelések elengedése, nyilvántartásból történő kivezetése

Behajthatatlannak nem minősülő tőkekövetelés elengedésére és nyilvántartásból történő kivezetésére KTSZCS vezetőjének javaslata és egyedi elbírálás alapján az alábbi vezetők írásbeli engedélye alapján van lehetőség.

Elengedésre javasolt tőkekövetelés feladásértéke	elengedést engedélyező
1.000.000 Ft-ig	gazdasági igazgatóhelyettes
1.000.000 Ft felett	gazdasági igazgató

12. 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 szolgáltató jogos érdeke érvényesítéséhez szükséges - 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 11. sz. melléklete**). Az újonnan kijelölt bérlőt felszólítja a szolgáltatóval kötendő díjfizetői megállapodás aláírására,
- a felhasználási hely tulajdonjogában bekövetkező változásról is haladéktalanul, de legkésőbb 15 napon belül írásban értesíti szolgáltatót, és a változást, hitelt érdemlő dokumentumokkal igazolja.
- a szolgáltatási díjjal késedelembe esett bérlőket/használókat kéthavonta írásban felszólítja a tartozás rendezésére.

Szolgáltató vállalja, hogy KTSZCS 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 KTSZCS értesítést küld az illetékes szolgáltató távhő adminisztrátora részére, aki átvezeti a szükséges módosításokat az informatikai rendszer adatbázisán.

13. 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.

14. A szabályzatban foglaltak teljesítését a Belső Ellenőrzési Osztály évente egy alkalommal ellenőrzi.

Részletfizetési kérelem magánszemély részére**MAGÁNSZEMÉLYEKNÉL!**

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.

Ügyfélnév:

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)

..... utca Hsz.(ép.sz.)

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

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

.....

Telefon*: +36/□□/□□□□-□□□□ (Otthoni-vonalas)

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz történő adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tartozók, 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.

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz történő adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz tartozók, 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.

+36/□□/□□□-□□□□ (Mobil)

+36/□□/□□□-□□□□ (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.

....., 20□□-□□-□□.

.....

ÜGYFÉL ALÁÍRÁS

SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!

MEGJEGYZÉS:

.....

.....

.....

A RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁST:

ENGEDÉLYEZEM/NEM ENGEDÉLYEZEM

Dátum/Aláírás

Részletfizetési kérelem jogi személy részére

JOGI SZEMÉLY (KÖZÜLET)!

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 ésösszezszerúségében 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	□□-□□-□□□□□□ Céjjegyzékszám
---------------------------------	---------------------------------------

A kérelem benyújtásakor fennálló teljes hátralék összege: (Ft)

Indokaim:

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

.....

Telefon*:

+36/□□/□□□-□□□□ (vonalas)

* Az adat megadása önkéntes hozzájárulást jelent a Veolia társaságcsoporthoz az adatkezeléséhez, mely adatkezelésre és adatfeldolgozásra az adatkezelés céljának fennállásáig a Veolia társaságcsoporthoz 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. 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.

+36/□□/□□□-□□□□ (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□□-□□-□□.

.....
ÜGYFÉL ALÁÍRÁS

SZOLGÁLTATÓ TÖLTI KI!

MEGJEGYZÉS:

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

A RÉSZLETFIZETÉSI MEGÁLLAPODÁST:

ENGEDÉLYEZEM/NEM ENGEDÉLYEZEM

Dátum/Aláírás

NYILATKOZAT

Alulírott: _____ (felhasználó/díjfizető)

Lakcím: _____

Szül. hely, dátum: _____

Telefonszám*: _____

E-mail cím*: _____

Szolgáltató neve:

Adószám:

Székhely:

...../20..... iktatószámú részletfizetési ajánlatát

(Fogyasztási hely: _____):

ELFOGADOM / NEM FOGADOM EL

A MEGFELELŐ VÁLASZ ALÁHÚZANDÓ!

Indok/Vállalás (el nem fogadás esetén kitöltendő):

Dátum:....., 20.....hónap

aláírás

Előttünk, mint tanúk előtt:

.....
 név

.....
 név

.....
 aláírás

.....
 aláírás

.....
 lakcím

.....
 lakcím

* 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. Adatairól bármikor tájékoztatást kérhet, kérheti adatainak módosítását, törlését, zárolását és helyesbítését is. Jogorvoslatért az Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy Bírósághoz fordulhat. NAIH-68586/2013.