

Behajtási szabályzat

a kintlévőségek kezelésével és behajtásával kapcsolatos eljárási szabályok

A szabályzat érvényességi idejének kezdete: 2025.02.01

A behajtási szabályzat tárgya, fogalmak

Jelen Behajtási Szabályzat (a továbbiakban: szabályzat) szabályozza a szolgáltató távhőszolgáltatási tevékenysége során keletkező hátralékos követelések behajtásával kapcsolatos szabályokat, a behajtási eljárás szabályait, valamint technikai jellegű szabályokat.

Jelen szabályzat által használt – és a szabályzatban külön nem értelmezett fogalmak és rövidítések, jogszabályi hivatkozások – meghatározását az üzletszabályzat tartalmazza.

Folyószámla nyilvántartásban

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 a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (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
- anyja neve
- felhasználási hely címe

-nem természetes személy esetén

- név
- vállalkozási igazolvány vagy cégbejegyzés száma, adószáma, képviselője, székhelye
- 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
- lakcím
- levelezési cím

-nem természetes személy esetén

- név
- vállalkozási igazolvány vagy cégbejegyzés száma, adószáma, képviselője, székhelye

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 a 2011. évi CXII. törvény szabályozza. A felhasználók/díjfizetők adatait csak a behajtási eljáráshoz kapcsolódó tevékenység során lehet felhasználni és csak a törvény által megengedett harmadik személynek lehet átadni.

A követelések analitikus nyilvántartása

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

- számlaszám
- felhasználó/díjfizető neve és azonosítója
- számlázási cím
- felhasználási hely címe és azonosítója
- számla típusa
- számlakészítés időpontja
- teljesítés időpontja
- fizetési határidő
- fizetési mód
- fizetendő összeg

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

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

- Fizetési határidőn belüli: a számlán szereplő fizetési határidő előtti, le nem járt követelés
- Fizetési határidőn túli: olyan távhő díj, amely a fizetési határidőig a szolgáltató bankszámláján nem került jóváírásra
- Jogi útra terelt követelés: olyan határidőn túli követelés, amelynek érvényesítése jogi úton folyamatban van
- Behajthatatlan követelés: az a követelés, amely megfelel a Számviteli törvényben előírt behajthatatlansági követelményeknek
- Leírt követelés: az a behajthatatlan követelés, amely a Társaság nyilvántartásából, könyvből kivezetésre került.

Behajtási folyamat

Számlázás

A követelés elismerésének alapbizonylata a felhasználó/díjfizető részére megküldött számla. A számlázás a szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán történik.

Díjfizetés

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

Felhasználó/díjfizető kötelezettségének eleget tehet:

- pénztári készpénz és bankkártyás befizetéssel
- készpénzáttutalási megbízással
- egyedi áttutalással
- e-számla esetén online bankkártyás fizetéssel
- csoportos beszédési megbízással

A felhasználó/díjfizető befizetésekről a következő adatokat kell nyilvántartani:

- beérkezés időpontja
- befizetés módja (pénztár, bank, csekk, stb)
- befizetett összeg
- egyenleg
- a behajtási cselekmények eredményeként történő befizetés 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 a Ptk. szerinti késedelmi kamat kerül felszámításra. Ezen felül a felhasználónak/díjfizetőnek meg kell térítenie a behajtással kapcsolatban a szolgáltatónál felmerülő költségeket is.

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

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

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

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

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

Amennyiben 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 fő tartozásra kell elszámolni, ha a jogosult eltérően nem rendelkezett és egyértelmű szándéka sem ismerhető fel.

Hátralék felhalmozódásának megelőzése, a keletkezett hátralék kezelése

Tájékoztatás a díjhátralékról

A felhasználók/díjfizetők rendszeres értesítése

A felhasználók/díjfizetők részére rendszeres időközönként kiküldött fizetési felszólítás segítségével tájékoznak a díjhátralékukról.

Önkormányzati bérlakások esetén az önkormányzatot rendszeresen egyenlegközlő megküldésével tájékoztatni kell az egyes bérleményekre vonatkozóan nyilvántartott díjhátralék összegéről.

A szolgáltató által felszámított fizetési felszólítás díja a Magyar Posta mindenkor érvényes árszabása szerinti díjtétel.

A fizetési felszólítás költsége a felhasználót/díjfizetőt terheli.

Gazdálkodó szervek felszólítása

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

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

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

Fizetést megkönnyítő intézkedések

Részletfizetési kérelem

Az ügyfél részletfizetési kérelmet terjeszthet elő a szolgáltató helyi ügyfélszolgálatán írásban, vagy elektronikusan.

Részletfizetési megállapodás megkötése

- Az ügyfél írásban részletfizetési kérelmet nyújt be a szolgáltatóhoz a benyújtáskor fennálló teljes hátralék összegét alapul véve.
- A részletfizetés megkötésének feltétele, hogy az ügyfél fizetési készségének bizonyítására
- a megállapodás megkötésekor, első részletként – egy összegben fizesse meg a hátralék 30-

50 %-át, amellet, hogy a vele szemben fennálló követelést jogalapjában és összecszerűségében 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.

- A díjhátralék, járulékos költségek és a kiegyenlítés napjáig esedékes késedelmi kamat együttes összegének megfizetésére a részletfizetési megállapodásban 6 hónapnál hosszabb törlesztési időt csak a szolgáltató illetékes vezetője engedélyezhet.

- 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 a szolgáltató illetékes vezetőjével egyeztetett – nagyobb garanciát biztosító – feltételekkel köthető.

- Két részletfizetési megállapodás egyidejűleg nem állhat fenn. Ez alól kivételt jelent, amennyiben a már folyamatban lévő fizetési meghagyásos eljárásban az eljáró közjegyző részletfizetési lehetőséget biztosít az ügyfélnek, aki a szolgáltatóval korábban megkötött még folyamatban lévő részletfizetési megállapodás alapján teljesít.

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

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

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

Fizetési haladék

A hátralék egyösszegű kiegyenlítésére a szolgáltató illetékes vezetője méltányosságból 3 havi halasztást engedélyezhet a felhasználó/díjfizető részére amennyiben a hátralék 10%-nak megfelelő egyösszegű befizetést teljesít a kérelem benyújtásával egy időben, továbbá vállalja a tárgyhavi számlák határidőben történő megfizetését.

Utóbbi feltétel nem teljesítése a halasztási engedély hatályát külön értesítés nélkül megszünteti.

Hátralék behajtási eljárás

A behajtási eljárásnak alapvetően arra kell irányulnia, hogy a szolgáltató követelése a lehető legrövidebb időn belül, pénzbefizetés formájában realizálódjon.

Ennek érdekében a szolgáltató az alábbi intézkedéseket teszi:

Fizetési meghagyásos eljárás

Fizetési meghagyás kibocsátása

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

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

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

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

Végrehajtási eljárás

Végrehajtási elrendelése

Végrehajtási lap: az az elektronikus, vagy papír alapú 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 elektronikusan a MOOK rendszerén keresztül. A végrehajtás elrendelésére a fizetési meghagyást kibocsátó közjegyző, peres eljárás esetén a jogerős ítéletet hozó bíróság jogosult kizárólag végrehajtási lappal.

A végrehajtási eljárás eredménye:

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

Bíróági eljárások

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

Egyéb járulékos kérdések

Járulékos költségek

Járulékos költség a behajtási eljárás során felmerült valamennyi költség.

Ide tartozik:

- fizetési felszólítások előállításának, kézbesítésének költsége
- közjegyzői, bírósági, végrehajtási eljárás során felmerült költségek
- tulajdoni lap, egyéb okiratok beszerzésének költsége
- lakcímkutatás, hiányzó személyes adatok beszerzésének díja
- egyéb költségek (az eddig felsoroltakon kívül felmerülő költség)

Kamatszámításra vonatkozó szabályok

A hatályos Ptk. előírásai alapján kerül megállapításra és felszámolásra.

Behajthatatlan követelések leírása

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

Tapolca, 2025.01.30.

Gáspár András
ügyvezető