
Ügyfélértékelő
az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt-nél
a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatban
alkalmazott fizetési kedvezmények biztosításának eljárásrendjéről

Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. biztosítani kívánja, hogy az ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybe vételével összefüggésben keletkező fizetési kötelezettségeiknek maradéktalanul eleget telessenek, fizetési hajlandóságukat ösztönözze, fizetési nehézségek esetére egységesen alkalmazható, átlátható, elfogultságmentes szabályrendszer kialakításával lehetőséget teremtsen a díjtartozás felhalmozódásának kiküszöböléséhez, ennek révén is csökkentve a nemfizető ügyfelek arányát és növelve a befizetett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj mértékét. E célok megvalósítása érdekében az ingatlanhasználók által igénybe vehető fizetési kedvezmények eljárásrendjét az alábbiak szerint határozom meg:

Fogalom meghatározások

1./ Jelen eljárásrend alkalmazásában:

- 1.1. Fizetési kedvezmény: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj (a továbbiakban: díj) megfizetésére vonatkozó fizetési könnyítés, illetve mérséklés;
- 1.2. Fizetési könnyítés: a díj megfizetésére adott halasztás vagy részletfizetési lehetőség;
- 1.3. Mérséklés: a díj vagy díjtartozás és azzal összefüggésben felmerülő késedelmi kamat, ügyviteli és behajtási költség (a továbbiakban együtt: költség) mérséklése;

Tárgyi hatály

2./ Jelen eljárásrend az ingatlanhasználó által fizetendő díj tekintetében

- a.) az esedékes díjról kiállított számla,
- b.) a fennálló díjtartozás megfizetésére vonatkozó fizetési felszólítás
- c.) az adók módjára behajtandó díjtartozással összefüggésben indult végrehajtási eljárás

teljesítési határidejének módosulását, illetve adóhatósági eljárás során annak felfüggesztését is eredményező részletfizetés (fizetési könnyítés), valamint költség mérséklésére irányuló, az ingatlanhasználó kérelmének elbírálásával összefüggő döntés meghozatalára és írásba foglalására terjed ki.

Személyi hatály

3./ Jelen eljárásrend az NHKV Zrt. 2./ pontban meghatározott ügyek elbírálásában az NHKV Zrt. Szervezeti és Működési Szabályzata, valamint vonatkozó belső eljárásrendje alapján közreműködő munkavállalóira és egyéb jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira (a továbbiakban: NHKV Zrt. alkalmazottjai), valamint az NHKV Zrt-vel a díj számlázásával, beszédésével, továbbá ügyfélszolgálati feladatok ellátásra szerződéses jogviszonyban álló megbízottjaira, illetőleg e jogviszonyra tekintettel a megbízottak által igénybe vett alvállalkozókra (a továbbiakban együttesen: Megbízott), valamint a fizetési kedvezményt igénybe vevő ingatlanhasználókra terjed ki.

3.1./ A NHKV Zrt. alkalmazottja a 2./ pont szerinti valamennyi megállapodás megkötésére jogosult, a Megbízottak kizárólag a 2./ a.)-b.) pontban feltüntetett esetekben jogosultak megállapodás megkötésére.

Fizetési kedvezmény biztosításának általános szabályai

4./ Fizetési kedvezmény kizárólag természetes személy ingatlanhasználó számára és legfeljebb 3 hónapra biztosítható. Ettől eltérő paraméterekkel, egyedi ügyben, csak az illetékes igazgató személyes jóváhagyásával köthető megállapodás.

4.1./ Fizetési kedvezményként a díj és a díj beszedésével, behajtásával kapcsolatban felmerülő költségek nem mérsékelhetők, a mérséklésre irányuló kérelmek tekintetében kizárólag a késedelmi pótlék csökkentése vagy elengedése tárgyában hozható döntés.

4.2./ Fizetési könnyítésként fizetési halasztás a számlán, részletfizetés a számlán vagy fizetési felszólításon feltüntetett teljesítési határidő letelte előtt benyújtott ügyfélkérelem alapján teljesíthető, a postai úton továbbított kérelem esetében a határidő megtartottnak tekintendő, ha a postára adás a teljesítési határidő utolsó napjáig megtörtént.

4.3./ Fizetési könnyítés a díjfizetésre kötelezett természetes ingatlanhasználó kérelme alapján akkor engedélyezhető, ha a fizetési nehézség

- a.) az ingatlanhasználónak nem róható fel, vagy annak elkerülése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben tőle elvárható, valamint
- b.) korábbi teljesítései alapján átmeneti jellegűnek tekinthető és a fizetési könnyítés révén a díj későbbi megfizetése valószínűsíthető vagy,
- c.) ha a kérelmező igazolja vagy valószínűsíti, hogy a díjtartozás azonnali vagy egyösszegű megfizetése családi, jövedelmi, vagyoni és szociális körülményeire is tekintettel számára aránytalanul súlyos megterhelést jelent vagy a magánszemély és a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozó megélhetését súlyosan veszélyezteti és

a kérelmének indokolásában e vonatkozásban előadottakat megfelelően alátámasztja. A részletes bírálati módszertan meghatározása alacsonyabb rendű szabályozó eszközben történik, amelynek megalkotásakor maximális figyelemmel kell lenni az ügyfélszemponatok érvényesülésére.

4.4./ A 4.3./ pont szerinti feltételek vizsgálata nélkül részletfizetés engedélyezhető, amennyiben a kérelmező ingatlanhasználó

- a.) 70. életévét betöltötte és a díjtartozással érintett lakóingatlant - a települési önkormányzat által kiadott igazolás alapján - egyedül és életvitelszerűen használja; vagy
 - b.) egyedülállóként saját háztartásában legalább 3 eltartottról gondoskodik és
- a kérelmének indokolásában e vonatkozásban előadott tényeket megfelelően igazolja.

4.5./ A fizetési könnyítés lehetőségének biztosítása a 4.3./-4.4./ pont szerinti feltételek vizsgálata nélkül kötelező az adósságrendezési eljárás során.

4.6./ A fizetési könnyítésre vonatkozó megállapodást írásba kell foglalni, a megállapodásban (az adósságrendezés kivételével) fel kell hívni az ingatlanhasználó figyelmét arra, hogy a fizetési könnyítés nem terjed ki a jövőben kiállítandó számla alapján keletkező díjfizetési kötelezettségre, valamint arra, hogy amennyiben a kedvezmény feltételeit vagy részletfizetés esetén az esedékes részletek befizetését nem teljesíti, a kedvezmény érvényét veszti, és a díjtartozás keletkezésének időpontjától számított késedelmi kamatával és költségeivel együtt egy összegben esedékessé válik.

4.7./ Fizetési halasztás kizárólag a 2./ a.) pont szerinti esetben, a teljesítési határidő legfeljebb 30 nappal történő módosításával adható. Ettől eltérő feltételekkel csak az illetékes igazgató személyes jóváhagyásával engedélyezhető halasztás.

A fizetési kedvezmény biztosításának különös szabályai

5./ A részletfizetésre vonatkozó kérelem az NHKV Zrt. honlapján közzétett formanyomtatványon vagy azzal megegyező tartalommal terjeszthető elő, a kérelem teljesítésére vonatkozó döntést a beérkezésétől számított 5 munkanapon belül meg kell hozni és annak eredményéről az ügyfelet a megállapodás egyidejű megküldésével értesíteni kell.

5.1./ Az ügyféltől az ügyfélszolgálaton személyesen átvett kérelmeket – amennyiben a kérelem elbírálásának feltételei fennállnak – lehetőleg helyben, az ügyféltől közvetítő útján átvett kérelmeket 10 munkanapon belül kell elbírálni és annak eredményétől függően az ügyféllel a megállapodást meg kell kötni, vagy tájékoztatni kell a megkötés akadályáról.

5.2./ Az ügyféltől beérkezett kérelem elbírálása során a számlázó rendszerben rögzített adatok és az ügyfél által bemutatott dokumentumok alapján vizsgálni kell, hogy

- a.) mely időszakra, mely számla tekintetében és milyen összegű tartozás áll fenn, valamint
- b.) a fennálló tartozással összefüggésben milyen intézkedés (fizetési felszólítás, adók módjára történő behajtás) megtételére került sor az ügyféllel szemben.

5.3./ Amennyiben a kérelem elbírálása során megállapítást nyer, hogy a kérelmezett fizetési könnyítéssel érintett tartozással összefüggésben további behajtási intézkedés került végrehajtásra, úgy erről az ügyfelet tájékoztatni kell és vele kizárólag a folyamatban lévő behajtási szint szerinti megállapodás köthető meg, a 2. pontnak megfelelően.

5.4./ A megállapodás feltételeit a számlázó rendszer megfelelő felületén rögzíteni kell, egyidejűleg intézkedni kell a további behajtási intézkedés felfüggesztéséről. A számlázó rendszerben rögzített adatok alapján generált - technikai akadály esetén azzal egyező adattartalommal előállított - részletfizetésre vonatkozó megállapodást 2 (kettő), amennyiben Megbízott köti 3 (három) példányban kell elkészíteni, amelyből egy példány az ügyfelet, egy példány az NHKV Zrt-t, illetve egy példány a Megbízottat illeti meg.

5.4.1./ A Megbízottak az általuk kötött megállapodásokról az NHKV Zrt. által meghatározott adattartalom szerinti kimutatást kötelesek vezetni, amelyet minden hónap 5. napjáig (amennyiben ezek a napok munkaszüneti, vagy ünnepnapokra esnek, úgy a határidőt követő első munkanapon) a megkötött megállapodások egy példányával együtt kötelesek továbbítani az NHKV Zrt. részére.

5.4.2./ A 2./c.) pont szerinti esetben, amennyiben a fizetési kedvezményre irányuló kérelem benyújtása az adóhatósághoz történt, a mérséklés tekintetében - az adóhatóság által foganatosítandó végrehajtási eljárásokról szóló 2017. évi CLIII. törvény 109. § (2) szerinti előzetes hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozatot - az adóhatóság felhívására 8 napon belül, elektronikus úton kell megtenni.

5.4.3./ Az előző alponttól eltérően, amennyiben a fizetési kedvezmény iránti kérelmet a végrehajtás elrendelését követően az NHKV Zrt-hez nyújtották be, a kérelmet annak elbírálása érdekében - mérséklési kérelem esetén az előzetes hozzájárulásra vonatkozó nyilatkozattal egyidejűleg - haladéktalanul meg kell küldeni az adóhatóságnak.

5.5./ A fizetési kedvezményre vonatkozó megállapodásban foglaltak teljesítéséig az ügyfél számára fizetési felszólítás kiadására, a tartozás adók módjára történő behajtás kezdeményezésére nem kerül sor, a már megkezdett végrehajtási eljárás felfüggesztésre kerül. Ha az adós a fizetési kedvezményre vonatkozó megállapodásban, döntésben foglalt feltételeket nem teljesíti, a fizetési kedvezménnyel érintett fennmaradó teljes tartozás – az erre vonatkozó külön jognyilatkozat megtétele nélkül esedékessé válik.

Budapest, 2018. május 29.

NHKV Zrt.