



35/2018. számú

mb. vezérigazgatói utasítás

Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt.-nél  
a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatban  
alkalmazott részletfizetési kedvezmény biztosításának feltételeiről és eljárásrendjéről

55/2018. számú

mb. vezérigazgatói utasítás

**Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt.-nél  
a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatban  
alkalmazott részletfizetési kedvezmény biztosításának feltételeiről és eljárásrendjéről**

**I. Az utasítás célja**

Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: NHKV Zrt.) biztosítani kívánja, hogy az ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybe vételével összefüggésben keletkező fizetési kötelezettségeiknek maradéktalanul eleget tehessenek, fizetési hajlandóságukat ösztönözze, továbbá fizetési nehézségek esetére egységesen alkalmazható és átlátható szabályrendszer kialakításával lehetőséget teremtsen a felhalmozott díjtartozás részletekben történő megfizetéséhez.

**II. Tárgyi hatály**

1./ Jelen utasítás az NHKV Zrt.-hez beérkező, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatos részletfizetési kérelmek fogadását és kezelését, illetve a részletfizetési kedvezmény biztosításának feltételeit és eljárásrendjét határozza meg.

**III. Személyi hatály**

2./ Jelen utasítás az NHKV Zrt. meghatározott ügyek elbírálásában közreműködő munkavállalóira és egyéb jogviszonyban álló foglalkoztatottjaira, valamint az NHKV Zrt.-vel a díj számlázásával, beszedésével, továbbá ügyfélszolgálati feladatok ellátására szerződéses jogviszonyban álló megbízottjaira, illetőleg e jogviszonyra tekintettel a megbízottak által igénybe vett alvállalkozókra, valamint a részletfizetést igénybe vevő ingatlanhasználókra terjed ki.

3./ A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (a továbbiakban: Ht.) 53. § (4) bekezdése alapján a közszolgáltató által működtetett ügyfélszolgálatok munkavállalói, foglalkoztatottjai a részletfizetési kérelmek intézése során jelen utasítás szerint kötelesek eljárni.

**IV. Részletfizetési kedvezmény iránti igény benyújtásának feltételei**

4./ Részletfizetési kedvezmény igénybevétele iránt a Ht. 2. § (1) bekezdésének 34. pontja szerinti ingatlanhasználó nyújthat be kérelmet az NHKV Zrt.-hez, amennyiben az ingatlanhasználó bármely okból, díjfizetési kötelezettségének egy összegben nem tud eleget tenni.



5./ Az ingatlanhasználók az alábbi elérhetőségeken terjeszthetik elő részletfizetési kérelmüket:

- telefonon, a nem emelt díjas +36 (1) 999 6464 telefonszámon,
- elektronikus úton, az [ugyfelszolgalat@nhkv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@nhkv.hu) e-mail címen,
- postai úton, az 1300 Budapest, Pf. 333 levelezési címen,
- személyesen, a 1036 Budapest, Lajos utca 103. számon, továbbá a számlák első oldalán található közszolgáltatói ügyfélszolgálati elérhetőségeken, továbbá
- az NHKV Zrt. honlapján található online űrlap kitöltésével: [https://nhkv.hu/kozszolgáltato kereso/](https://nhkv.hu/kozszolgáltato_kereso/).

## **V. Részletfizetési kedvezmény biztosításának általános szabályai**

6./ Részletfizetési kedvezmény az egyes hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjról szóló számlákhoz kapcsolódó, vagy a fennálló és teljes díjtartozás összességére adható, abban az esetben, ha díjtartozás adók módjára történő behajtását az NHKV Zrt. még nem kezdeményezte az adóhatóságnál.

7./ A részletfizetési kedvezmény legfeljebb 6 hónapra, a díjtartozás egyenlő részletekben történő megfizetésére biztosítható. A részletfizetési kedvezmény biztosítása során kamat, illetve egyéb költség nem kerül felszámításra. A részletfizetési kedvezmény biztosításához az ingatlanhasználó megkeresésére és az annak alapján elkészített megállapodásra van szükség. A megállapodás részét képezi az ingatlanhasználó megkeresése.

8./ Amennyiben az ingatlanhasználó kérelmében nem jelöli meg azt, hogy a díjtartozást hány havi részletben kívánja kiegyenlíteni, úgy a részletfizetési kedvezményt – automatikusan – 3 hónapra kell megállapítani.

9./ Az ingatlanhasználó a részletfizetési kedvezmény iránti igény előterjesztésével és a megállapodásban foglalt tudomásulvételével tartozását elismeri. Amennyiben a megállapodásban foglaltakra az ingatlanhasználó 15 napon belül írásban nem válaszol, abban az esetben úgy kell tekinteni, hogy a megállapodásban foglaltakat tudomásul vette, az abban foglalt tartozását elismerte.

10./ A részletfizetési kedvezmény biztosításának és a megállapodás érvényességének nem feltétele, hogy az ingatlanhasználó a megállapodást saját kezűleg aláírja, és azt az NHKV Zrt. vagy 2./ pont szerinti megbízott részére visszaküldje.

11./ Az ingatlanhasználó a díjtartozását a megállapodásban feltüntetett határidők és részösszegek szerint köteles – banki átutalással vagy a megállapodáshoz megküldött készpénzátutalási megbízással – megfizetni, egyben köteles a részletfizetés mellett, az összes esedékes számlát is határidőben kiegyenlíteni. Az egyes részletek abban az időpontban tekinthetők teljesítettnek, amely napon az NHKV Zrt. bankszámláján jóváírásra kerülnek.

12./ A részletfizetési kedvezményre vonatkozó megállapodás hatálya alatt az ingatlanhasználó számára fizetési felszólítás kiadására, a tartozás adók módjára történő behajtás kezdeményezésére nem kerül sor. Ha az ingatlanhasználó a fizetési kedvezményre vonatkozó megállapodásban fizetési kötelezettségének nem vagy nem megfelelően tesz eleget, (akár határidők, akár a részösszegek tekintetében), úgy a részletfizetési kedvezmény az első kötelezettségzegés esetén hatályát veszti és a fizetési kedvezménnyel érintett fennmaradó teljes tartozás – az erre vonatkozó külön jognyilatkozat megtétele nélkül esedékessé válik.

13./ Ingatlanhasználónként, ugyanazon felhasználási hely tekintetében egyidejűleg egy részletfizetési megállapodás szerepelhet a számlázási rendszerben.

## **VI. Részletfizetési kedvezmény biztosításának belső szabályai**

14./ A részletfizetési kedvezményre vonatkozó kérelmet, – a 16./ pontban foglaltak kivételével –, a beérkezésétől számított 15 napon belül el kell bírálni, és az annak eredményeként meghozott döntésről az ingatlanhasználót a megkeresés és a részletfizetési megállapodás egyidejű megküldésével írásban értesíteni kell.

15./ Az ügyfélszolgálaton személyesen előterjesztett kérelmet – amennyiben a kérelem elbírálásának feltételei fennállnak, és az elbírálás folyamata nem ütközik semmilyen jogosultsági, technikai vagy egyéb akadályba – helyben el kell bírálni, és annak eredményéről az ingatlanhasználót tájékoztatni.

16./ Ha a személyesen előterjesztett kérelem elbírálási folyamata a 2./ pont szerinti megbízott esetében jogosultsági, technikai vagy egyéb akadályba ütközik, akkor a kérelmet írásban szükséges rögzíteni, és az elbírálás érdekében – haladéktalanul – az NHKV Zrt. Ügyfélszolgálati Irodájának kell megküldeni. Ezen eljárást kell követni a 20./ pontban meghatározott esetekben.

17./ A telefonon előterjesztett kérelmek kezelését az NHKV Zrt. Call Centere végzi, amely során a Call Center az ingatlanhasználó beazonosítását, a kérelem előterjesztésére való jogosultságát és az adatkezelési tájékoztatást követően a kérelmező részletfizetés iránti kérelmét külön bejelentőlapra rögzíti, majd az érdemi ügyintézés érdekében továbbítja az NHKV Zrt. Ügyfélszolgálati Irodájának.

18./ Az ingatlanhasználó részéről beérkezett kérelem elbírálása során vizsgálni kell, azt, hogy:

- a.) a kérelmet természetes személy vagy nem természetes személy ingatlanhasználó nyújtotta be,
- b.) a kérelem mely időszakra vonatkozik, a díjtartozás mely számla (számlák) tekintetében és milyen összegben áll fenn, valamint
- c.) a fennálló tartozás behajtásával összefüggésben történt-e bármilyen intézkedés (fizetési felszólítás, adók módjára történő behajtás).

19./ Amennyiben a kérelem elbírálása során megállapítást nyert, hogy a kérelmezett fizetési könnyítéssel érintett tartozásával összefüggésben adók módjára történő behajtási intézkedés került végrehajtásra, úgy az ingatlanhasználó részére részletfizetési kedvezmény nem biztosítható.

20./ Amennyiben a tartozás az 500.000,- Ft összeget meghaladja, úgy a kérelem elbírálását a Számlázási Igazgatóság Kintlévőségkezelési Irodája végzi el.

21./ A részletfizetési kedvezményt a számlázó rendszer megfelelő felületén kell rögzíteni.

22./ A részletfizetési megállapodást 2 példányban kell elkészíteni, – amelyből egy példány az ingatlanhasználót, egy példány pedig az NHKV Zrt.-t vagy a közreműködő megbízottat illeti meg.

23./ A megbízottak, az NHKV Zrt. Ügyfélszolgálati Irodája és Call Centere az általuk rögzített és elbírált részletfizetési kedvezményekről kötelesek nyilvántartást vezetni, amely tartalmazza az ingatlanhasználóra, illetve a részletfizetési kedvezményre vonatkozó releváns adatokat.

24./ Az aktuális nyilvántartásokat elektronikus úton minden hónap 5. napjáig meg kell küldeni az NHKV Zrt. Számlázási Igazgatóság Kintlévőségkezelési Irodájának. Az NHKV Zrt. Kintlévőségkezelési Irodája a Tömeges számlázó rendszer alapján követi a részletfizetési megállapodásokban foglalt díjtartozások megfizetését, és a megállapodásban foglalt díjfizetési kötelezettségek vagy határidők betartásának megsértése esetén intézkedik a részletfizetési kedvezmény megvonása, illetve a díjtartozások behajtása iránt.



## VII. Zárórendelkezők

25./ Jelen utasítás aláírását követő napon lép hatályba.

26./ Jelen utasítás hatályba lépésével egyidejűleg hatályát veszti „Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt.-nél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetésével kapcsolatban alkalmazott fizetési kedvezmények biztosításának eljárásrendjéről” sz. 29/2018. számú elnök-vezérigazgatói utasítás.

Budapest, 2018. december „12.”.

**Vásárhelyi Tibor**  
mb. vezérigazgató

**NHKV**  
Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló  
és Vagyonkezelő Zrt.  
1036 Budapest, Lajos utca 103.  
Adószám: 25456790-2-44  
Cégjegyzék szám: 01-10-048725 4.