

Adószám: 11241256-2-15  
Cégbíróság: Nyíregyházi Törvényszék Cégbírósága  
Cégjegyzék szám: 15-09-061685

**NYÍRTÁVHŐ Nyíregyházi Távhőszolgáltató Kft.**

4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12.



**NYÍRTÁVHŐ**  
NYÍREGYHÁZI TÁVHŐSZOLGÁLTATÓ KFT.

**Ügyfélszolgálati és díjbehajtási szabályzat**

**Hatályba lépés dátuma: 2021. május 26.**

Témafelelős aláírása:.....*Dr. Orosz Tímea*.....

Témafelelős: Dr. Orosz Tímea- díjbeszedési és díjbehajtási osztályvezető

.....  
*Joó László*  
ügyvezető igazgató

## **TARTALOMJEGYZÉK**

Ügyfélszolgálati és díjbehajtási szabályzat .....	1
TARTALOMJEGYZÉK .....	1
Ügyfélszolgálati tevékenységek szabályozása .....	2
I.    A TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS MENETE .....	2
II.   TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT PROTOKOLL .....	3
III.  A SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS MENETE .....	5
Díjbehajtási tevékenységek szabályozása .....	7
I.    Behajtási eljárás menete .....	7
II.   A fizetési meghagyás és végrehajtás .....	7
III.  Díjbehajtók tevékenysége .....	8
IV.   Részletfizetés .....	8
V.    Javaslatok a behajthatatlan követelések leírása .....	8
1.sz. melléklet.....	9
2.sz. melléklet.....	10
3.sz. melléklet.....	11
4.sz. melléklet.....	13
5.sz. melléklet.....	14
6.sz. melléklet.....	15
7.sz. melléklet.....	16
8.sz. melléklet.....	17

## Ügyfélszolgálati tevékenységek szabályozása

Ügyfélszolgálati irodánkat a Vay Ádám körút 4-6. sz. alatti Univerzum üzletházban működtetjük.

Az ügyfelek magas szintű, a Fogyasztóvédelmi törvény előírásának megfelelő kiszolgálása érdekében Társaságunknál 2018.07.01. napjától telefonos ügyfélszolgálat támogatja a napi ügyfélszolgálati feladatok ellátását. A TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT HÍVÓSZÁMA: **42/314-433.**

### **I. A TELEFONOS ÜGYINTÉZÉS MENETE**

A beérkező hívást az ügyintéző kezeli, továbbkapcsolás nem engedélyezett.

A beszélgetés **egyedi azonosítószámmal van ellátva**, amit a telefonos ügyintézés kezdetekor automatikusan generálódik.

A telefonon tett bejelentések a SZOLGI rendszer ügyfélszolgálati bejelentőben kerülnek rögzítésre.

Ha az ügyfél problémája megoldásra került a folyamatot lezárja az ügyintéző.

Ha további ügyintézés igényel az ügy a SZOLGI rendszerben továbbítja az ügyintéző a megalkotott folyamat kódok alapján.

Amennyiben a telefonos ügyintézés még folyamatban van, de újabb hívás érkezik a központi számra, a hívás automatikusan átirányításra kerül a szabad telefonvonallal rendelkező munkatárshoz.

Ha a hívás olyan ügyintézőhöz érkezik, aki személyes ügyfelet szolgál ki, és van szabad ügyintéző, a szabad ügyintézőnek a hívást fel kell venni.

Amennyiben a beérkező hívást a telefonos ügyfélszolgálatot ellátó ügyintézők nem tudják fogadni, öt telefoncsörgést követően foglaltat jelez a készülék.

Minden telefonbeszélgetésről - a törvényi előírásoknak megfelelően - **hangfelvétel készül.** A hangfelvételek úgy kerülnek tárolásra, hogy bármely beszélgetés egyszerűen előkereshető. A telefonbeszélgetés *archiválása* az informatikai munkatársak feladata. Az archivált beszélgetés **megőrzési ideje öt év.**

A telefonbeszélgetések visszahallgatása történhet saját (szolgáltatói) kezdeményezésre ügyintézési céllal, vagy ügyfél kérésére, amit biztosítani kell.

A visszahallgatható módon történő rendelkezésre bocsátásért az informatikai főmunkatárs és a díjbeszedési és díjbehajtási osztályvezető egyetemlegesen felel, annak határideje a kérelem beérkezését követő 8 munkanap. A fogyasztó/bejelentő a hangfelvétel visszahallgatásra irányuló kérését a SZOLGI rendszerben visszakereshető módon rögzíteni szükséges.

A megőrzési határidő leteltét követően az archivált beszélgetést *törölni kell* mely az informatikai munkatársak feladata, annak megtörténtét dokumentálni kell.

## II. TELEFONOS ÜGYFÉLSZOLGÁLAT PROTOKOLL

Társaságunk **Telefonos ügyfélszolgálat**a +36 42 314-433 telefonszámon érhető el, elérhetősége a személyes ügyfélszolgálat munkarendjével megegyező.

### Rögzített bejövő hívások

#### **Üdvözlő és tájékoztató szöveg (kötelezően meghallgatandó):**

„Üdvözljük, Ön a Nyírtávhő Kft. ügyfélszolgálati vonalát hívta. Kérjük, készítse elő a számlán szereplő fogyasztó azonosítóját. Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést és a kijelzett telefonszámát rögzítjük. A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt kérésére díjmentesen átadjuk. Az Ön hívásazonosítója: a beszélgetés kezdetének pontos ideje: (év, hónap, nap, óra, perc, másodperc) Hangrögzítés nélkül a weboldalunkon, postai úton, személyesen az ügyfélszolgálaton tud kapcsolatot felvenni Társaságunkkal.”

#### **Menüpontok:**

**1-es gomb: Panaszügyintézés, Ügyfélszolgálat**

**2-es gomb: Időpontfoglalás**

**3-as gomb: Műszaki és Szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés**

**4-es gomb: Adatvédelmi tájékoztató**

**Az 1-es és 2-es menüpontok választása esetén munkarenden kívüli időben elhangzó tájékoztatás:**

„Tájékoztatjuk, hogy telefonos ügyfélszolgálatunk jelenleg nem elérhető. Elérhetősége megegyezik személyes ügyfélszolgálatunk nyitvatartási idejével. Hétfőn, kedden 8-15 óráig, szerdai napokon 8-20 óráig, csütörtökön 10-15-ig, pénteken 8-13-ig hívható. Megértését köszönjük!”

Valamennyi bejövő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az ügyintézők által, azok további ügymenete a telefonos bejelentések szabályozott folyamata alapján történik. (1. a fogyasztó problémája megoldódik az ügyintéző lezárja a folyamatot. 2. további ügyintézés igényel az ügy a Szolgi rendszerben továbbításra kerül az illetékes osztályhoz.)

### Rögzített kimenő hívások

Amennyiben a gyors és hatékony ügyintézés érdekében a bejelentés alapján, telefonon történő visszahívás szükséges, azokat a telefonos ügyfélszolgálat mellékeiről vagy az Energiaelszámolási osztálynál és a Díjbehajtási osztálynál fogyasztói telefonos kapcsolattartásra dedikált mellékekről szükséges kezdeményezni.

Kapcsolat felvételi protokoll az ügyintéző részéről:

- **Bemutatkozás: „Üdvözlöm XY vagyok a Nyírtávhő Kft-től.”**
- **Be kell azonosítani a fogyasztót: ” XY-al beszélek ?.....”**
- **Hívás okának közlése: pl.: „Visszahívást ígértünk.....2020.10.01-én”**
- **Kötelező kérdés: „Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést rögzítjük, hozzájárul ehhez?”**

Fogyasztó hozzájárulása esetén folytatható a telefonos ügyintézés a következő kötelezően elmondandó szöveg: „Az Ön hívásazonosítója: a beszélgetés kezdetének pontos ideje: (év, hónap, nap, óra, perc, másodperc). A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt kérésére díjmentesen átadjuk.”

A kimenő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az indított bejelentés megjegyzés rovatába.

Társaságunk **Szolgáltatásfelügyelete** folyamatosan (0-24) elérhető a **+36 42 451-644** telefonszámon.

**Üdvözlő és tájékoztató szöveg (kötelezően meghallgatandó):**

„Üdvözöljük, Ön a Nyírtávhő Kft. Szolgáltatásfelügyelet vonalát hívta. Amennyiben fogyasztónk, kérjük készítse elő a számlán szereplő fogyasztó azonosítóját. Tájékoztatjuk, hogy a beszélgetést és a kijelzett telefonszámát rögzítjük. A hangfelvételt 5 évig megőrizzük, azt kérésére díjmentesen átadjuk. Az Ön hívásazonosítója: a beszélgetés kezdetének pontos ideje: (év, hónap, nap, óra, perc, másodperc).”

Valamennyi bejövő hívás Társaságunk Szervező és Dokumentumkezelő rendszerébe rögzítésre kerül az ügyintézők által, azok további ügymenete a telefonos bejelentések szabályozott folyamata alapján történik.

### **III. A SZEMÉLYES ÜGYINTÉZÉS MENETE**

#### **Az egyes ügytípusok:**

##### **1) Pénztári befizetés**

Az ügyfélszolgálati irodában pénzkezelő helyek működnek, melyek nem minősülnek házipénztárnak. A pénztáros a fogyasztói, díjbehajtói befizetésekről bevételi pénztárbizonylatot állít ki két példányban, a pénz átvételét a bizonylaton aláírásával igazolja, a bizonylatot a befizetővel is aláírattja. A bevételi pénztárbizonylat szigorú számadású nyomtatvány, két példányban kell kiállítani, az első példány a könyvelésé, a második a befizetőé.

A pénztári órák befejeztével pénztárárást kell készíteni. A pénzkezelő helyeken történő készpénzbefizetéseket minden munkanap végén – 200.000 Ft váltópénz visszatartása mellett – a Kft. folyószámlájára be kell fizetni.

Jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a Nyírtávhő Kft. Pénzkezelési szabályzatának megfelelően kell eljárni.

##### **2) Fogyasztói változás bejelentések fogadása**

Tulajdonos,- bérlő,- illetve díjfizető váltása esetén - lakossági és közületi fogyasztóknál egyaránt – változás bejelentő nyomtatványt kell kiállítani.

Adásvétel esetén az átírás feltétele, hogy az eladó és a vevő egyszerre legyenek jelen személyesen vagy meghatalmazott útján. Az átíráshoz az adásvételi szerződés mellett – amennyiben be van építve – szükség van a használati melegvízmérő(k) állása(i)-ra és a költségmegosztó készülékek birtokba adáskor leolvasott értékeire is.

Az átíráskor melegvíz végszámla készül, a fűtési hődíj a soron következő éves elszámoláskor kerül rendezésre.

Amennyiben nem a tulajdonos lesz a díjfizető, akkor az átírás további feltétele, hogy a tulajdonos és a bérlő (használó, hasznélvező) együttes kérelmet terjesszen elő a távhőszolgáltatási díj bérlő/használó/hasznélvező részére történő számlázás érdekében.

##### **3) Igazolások kiadása**

Igazolást állítunk ki a fogyasztó hátralékmentességéről, tartozásáról, támogatások igényléséhez, önkormányzati lakásbérleti jogviszonyának meghosszabbításához. Az igazolás kiadása előtt mindig meg kell győződni arról, hogy a tájékoztatás az arra jogosult felé történik-e.

##### **4) Számlázási ügyek**

Fizetési mód, levelezési cím, használati melegvíz és fűtési hődíj részfizetés módosítása kezdeményezése esetén az ügyfélszolgálatos a fogyasztó által kitöltött és aláírt nyomtatványt ellenőrzés után rögzíti a rendszerbe. Számlamásolat a Számlázási osztály közreműködésével készíthető. A számlamásolat elektronikus úton van az Ügyfélszolgálati iroda felé eljuttatva.

Ha erre az ügyintézés időpontjában, bármely ok miatt nincs lehetőség, akkor a Számlázási osztály a lehető legrövidebb időn belül, postai úton küldi meg a számlamásolatot fogyasztó részére.

**5) Fogyasztói reklamációs ügyek intézése**

A mindenkor érvényben lévő Panaszkezelési szabályzat szerint jár el az ügyintéző.

**6) Hátralékokkal kapcsolatos ügyintézés**

Jelen szabályzat 6. sz. mellékletben meghatározottak szerint **részletfizetési megállapodás** köthető a fogyasztóval. Amennyiben a bírósági eljárásokkal, végrehajtás alatt lévő ügyekkel kapcsolatos információkra van szüksége, a behajtási osztály munkatársai közreműködnek.

**7) Formaruha**

Az ügyfélszolgálati munkatárs formaruha viselésére köteles (fehér blúz/ing, sál) melyet a munkáltató biztosít részére. A munkáltató a határozatlan idejű munkaszerződéssel rendelkező munkavállalót a próbaideje leteltét követően 5 db fehér blúzzal, valamint 2 db sállal látja el formaruhaként. A formaruha kihordási ideje egy év. A határozott idejű munkaszerződéssel rendelkező, valamint a próbaidejét töltő munkavállaló formaruhával történő ellátásáról a munkavállaló esetenként dönt.

**8) Használati melegvízmérőkkel kapcsolatos ügyek**

Vízmérő beépítés, csere, hitelesítéssel kapcsolatos ügyekben az ügyfélszolgálatos munkatárs időpontot egyeztet az Energetikai osztály munkatársával.

## Díjbehajtási tevékenységek szabályozása

### I. Behajtási eljárás menete

A havi számlakészítés időpontjában fennálló **díjhátralékról** a fogyasztók a kibocsátott **számlákon feltüntetett információkból folyamatos** tájékoztatásban részesülnek.

A 30 napnál régebben lejárt számlatartozások átadásra kerülnek a behajtási csoportnak.

Ha a **lakossági** fogyasztó a számláját határidőben nem egyenlíti ki és a hátraléka eléri a 40 ezer forintot, egyéb megállapodás hiányában **fizetési felszólítás** kiküldésére kerül sor, **(1. sz. melléklet)** melyben tájékoztatás történik arról is, hogy a további hátralék felhalmozás csökkentése érdekében HMV kizárással is korlátozható a részére nyújtott szolgáltatás. Ha a fogyasztó továbbra sem fizet, **60.000 Ft** fölött ismételtén kiküldésre kerül a **fizetési felszólító. (2. sz. melléklet)**. (Ez a levél térítvevényes, már konkrét időpontot tartalmaz a kizárás időpontjára vonatkozóan.)

**Nem lakossági** fogyasztók díjtartozásának behajtása érdekében szintén fizetési felszólítást küldünk, és a felszólítást követően a mindenkor jogszabályoknak megfelelő intézkedések történnek a behajtás érdekében.

Ha a fogyasztó a felszólítások után sem rendezi tartozását, nem működik együtt a hátralék rendezésében, valamint megakadályozza a szolgáltatásból való kizárást, akkor továbbításra kerülhet az eset a Járásbíróság felé a szükséges intézkedések megtétele érdekében (együttműködésre felhívás, illetve rendelje el a bejutást a felhasználási helyre). **(3. sz. melléklet)**

A **helyszíni ellenőrzésről**, a használati melegvíz szolgáltatásból való kizárásról **jegyzőkönyvek készülnek** (vagy a sikerességről, vagy a sikertelenségről, illetve annak okáról, mely továbbításra kerülhet a Járásbíróság is).

A **peresítés** előtti fizetési felszólítás **(4. sz. melléklet)** a jogi eljárás elindulásának első lépéseként kerül kiküldésre. Ebben a fizetési felszólításban az **adott időszakkal kapcsolatos**, ki nem egyenlített számlák összegszerűen szerepelnek, megkülönböztetve a tárgyhavi számlákat az esetleges elszámoló számláktól.

### II. A fizetési meghagyás és végrehajtás

A peresítés előtti fizetési felszólítás kiküldése után, ha az nem vezetett eredményre, fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére kerül sor, a felszólítás kiküldése és a meghagyás benyújtása közti időszakban történt befizetések figyelembe vételével.

Amennyiben a fizetési meghagyásnak ellentmond a fogyasztó, akkor az eljárás polgári perré alakul.

Ha nem mond ellent, akkor a fizetési meghagyás jogerőssé válik, melyről a közjegyző határozatot küld.

A fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem jogerőre emelkedését követően megindul a végrehajtási eljárás.



### III. Díjbehajtók tevékenysége

Tevékenységüket a mindenkor érvényben lévő Igazgatói utasítás, valamint a megbízási szerződés szabályozza.

Ha a fogyasztó határidőre nem rendezi tartozását, akkor díjbehajtó felkeresi a tartozás rendezése érdekében.

A díjbehajtók megadott körzetekben dolgoznak, arcképes igazolvánnyal rendelkeznek. A díjbehajtók az elvett összegről kézi pénztári bizonylatot állítanak ki, melyre felvezetésre kerül, hogy mely jogcímre vették el az összeget. „**Fizetési felszólítót**” dob a postaládába, ha a díjfizetőt nem találja otthon. **(5. sz. melléklet)**

A díjbehajtók tevékenysége a behajtási eljárással párhuzamosan zajlik egészen a jogi eljárások megkezdéséig.

### IV. Részletfizetés

Egyedi kérelem esetén van lehetőség **részletfizetési megállapodás kötésére**, amennyiben az elősegíti a hátralék rendezését. **(6. sz. melléklet)** Peres eljárásban a bíróság előtt, végrehajtási eljárásban a végrehajtó előtt is van lehetőség részfizetési megállapodás megkötésére.

Amennyiben a felhasználó/díjfizető a folyamatos szolgáltatással kapcsolatos fizetési kötelezettségét, és/vagy a megállapodás bármelyik részletét határidőben nem teljesíti, a megállapodás külön értesítés nélkül felbomlik és a követelés egy összegben válik esedékessé.

### V. Javaslatok a behajthatatlan követelések leírása

Javaslat készítése A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 3.§. (4). 10. pontjának értelmében, illetve a Társaság számviteli politikájában leírtak szerint javaslatot készítünk a behajthatatlannak vagy gazdaságtalanul behajthatónak minősülő lakossági és közületi követelések leírására.

**1.sz. melléklet****Tárgy: Fizetési felszólítás**

Tisztelt Felhasználónk!

Nyilvántartásunk felülvizsgálata során megállapítottuk, hogy Ön társaságunkkal szemben fizetési kötelezettségének nem tett eleget.

**(Fogyasztási hely: ..... )**

Tájékoztatjuk, hogy Önnek .....-ig beérkezett befizetései alapján ..... Ft + járulékai összegű fűtés- és melegvíz szolgáltatási díj hátraléka halmozódott fel.

Felszólítjuk, hogy levelünk kézhezvételétől számított **8 napon** belül rendezze tartozását, ellenkező esetben a 2005. évi XVIII. törvény (Távhőtörvény) 51.§(8). bekezdése alapján lakását a **használati melegvíz szolgáltatásból ideiglenesen kizárjuk.**

**Hátralékát 8 napon belül az Ügyfélszolgálati Irodánk pénztárában (Nyíregyháza, Vay Ádám körút 4-6. I. emelet 106. sz. Univerzum Üzletközpont) fizetheti be!**

**Pénztári órák:**

hétfő, kedd : 8-15 óráig  
szerda: 8-19:30 óráig  
csütörtök: 10-15 óráig  
péntek: 8-13 óráig

**Ha Ön a fenti hátralékot időközben befizette, kérjük, szíveskedjen a felhívást tárgytalannak tekinteni!**

Nyíregyháza,

dr. Orosz Tímea  
díjbeszedési és díjbehajtási oszt.vez.

Hagymási Zoltán  
díjbehajtási főmunkatárs

Kapják:  
- Címzett  
- Ügyintéző  
- Irattár

**2.sz. melléklet****Tárgy: Használati melegvíz szolgáltatás felfüggesztése****Tisztelt Címzett!**

Tájékoztatjuk, hogy Önnek .....**ig beérkezett befizetései alapján** ..... Ft + járulékai összegű fűtés- és melegvíz szolgáltatási díj hátraléka halmozódott fel.

Felszólítjuk, hogy levelünk kézhezvételétől számított **8 napon** belül rendezze tartozását, ellenkező esetben a 2005. évi XVIII. törvény (Távhőtörvény) 51. § (3). bekezdése alapján lakását a használati melegvíz szolgáltatásból ideiglenesen kizárjuk.

**A szolgáltatás felfüggesztése érdekében .....hónap ..... nap ....óra között keressük fel, ezért ezen idő alatt kérjük, szíveskedjen a lakásban tartózkodni vagy bejutásunkról más módon gondoskodni.**

**Ha bejutásunkat nem teszi lehetővé, a Távhőtörvény 51. § (8) bekezdése alapján a Nyíregyházi Járásbíróságtól fogjuk kérni a bejutás elrendelését.**

Tájékoztatjuk továbbá, hogy a kikapcsolással fizetési kötelezettsége nem szűnik meg, az alapidjat köteles továbbra is megfizetni.

Visszakapcsolásra csak abban az esetben kerülhet sor, ha rendezzi hátralékát és a ki- és bekapcsolás költségét megfizeti.

Befizetéssel kapcsolatban keresse fel munkatársainkat a Nyíregyháza, Vay Á. krt. 4-6. I/106. szám alatti (Univerzum Üzletház) ügyfélszolgálati irodánkban.

**Amennyiben tartozását időközben rendezte, úgy szíveskedjen felhívásunkat tárgytalannak tekinteni.**

Dr. Orosz Tímea  
díjbeszedési és díjbehajtási osztályvezető

Hagymási Zoltán  
díjbehajtási főmunkatárs

**Kapják:**

- Címzett (Fogyasztói kód: )
- Ügyintéző
- Irattár

**3.sz. melléklet****Tárgy: felhasználói helyre történő bejutás elrendelési kérelem****Tisztelt Címzett!**

Alulírott, **NYÍRTÁVHŐ KFT.** (cégjegyzékszám: Cg. 15-09-061685, képviselő: Joó László ügyvezető igazgató) 4400 Nyíregyháza, Népkert u. 12. sz. alatti székhelyű gazdasági társaság *kérelmező*.....sz. alatti lakos *díjfizetők* ellen, mint a..... alatti felhasználási helyen nyújtott távhőszolgáltatás díjfizetője ellen az alábbi

***kérelmet***

terjesztjük elő.

A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. Törvény (Tsz) 51. § (8) bekezdése alapján kérjük a fenti ***felhasználói helyre történő bejutás elrendelését*** a díjfizető szerződésszegése miatti távhőszolgáltatás felfüggesztése érdekében az alábbi tényállás alapján:

1. A távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény alapján távhőszolgáltatást nyújtunk a díjfizető tulajdonát képező ingatlanban, melynek díját a fent megjelölt jogszabályi rendelkezések a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. tv. 37. §. (2) bekezdése/ alapján a díjfizetőnek kell megfizetnie.
2. A díjfizető a távhőszolgáltatás díj megfizetési kötelezettségének nem tett eleget, így a díjfizetőnek a kérelmező felé **jelentős** összegű tőketartozás áll fenn.
3. A Tsz. 49. § (2) bekezdése e) pontja szerint a díjfizető részéről **szerződésszegésnek** minősül, ha ***a távhő díját nem vagy nem a szerződésben meghatározott időben fizeti meg.***
4. A Tsz. 50. § (1) bekezdése e) pontja szerint a közüzemi szerződés megszegésének következménye a távhőszolgáltatás felfüggesztése, mely lehetőséggel a kérelmező élhet.
5. A kérelmező a díjfizetőt több alkalommal tértivevényes levélben értesítette, hogy a szerződésszegése miatt a szolgáltatást részben felfüggeszti oly módon, hogy a melegvíz szolgáltatást kizárja a hátralék megfizetéséig.

6. A kérelmező alkalmazottjai **több alkalommal** felkeresték a díjfizetőt, aki a helyszínen felvett jegyzőkönyv tanúsága szerint **a megadott időpontban nem tette lehetővé a szolgáltatás felfüggesztését.**
7. A díjfizető a helyszíni eljárás időpontját követően sem jelentkezett, hogy lehetővé teszi a mérő leszerelését, valamint a szolgáltatás felfüggesztésére okot adó hátralékát sem fizette meg.

A fentiek alapján kérjük a Nyíregyházi Járásbíróságot, hogy a Tiszt. 51. § (8) bekezdése alapján haladéktalanul **rendelje el a NYÍRTÁVHŐ Kft., mint kérelmező bejutását a felhasználói helyre, kötelezze a díjfizetőt a távhőszolgáltatás felfüggesztésének tűrésére.**

Tisztelettel:

**Dr. Orosz Tímea**  
díjbeszedési és díjbehajtási osztályvezető

**Hagymási Zoltán**  
díjbehajtási főmunkatárs

**Melléklet:** - tértivevényes felszólító levél  
- jegyzőkönyv

**Kapják:** Címzett  
Ügyintéző  
Irattár

**4.sz. melléklet****Tárgy: Fizetési felszólítás**

Tisztelt Felhasználónk!

Nyilvántartásunk felülvizsgálata során megállapítottuk, hogy Ön társaságunkkal szemben fizetési kötelezettségének nem tett eleget.

**(Fogyasztási hely:                    .)**

.....havi szolgáltatási díj számlák  
hátraléka

.....**Ft**

+ ezen összegnek .....napjától a Ptk.-ban meghatározott mértékű késedelmi kamata +  
.....- Ft postaköltség. A hátralék ÁFA-t tartalmaz.

**Felszólítjuk, hogy hátralékát 8 napon belül az Ügyfélszolgálati Irodánk pénztárában (Nyíregyháza, Vay Ádám körút 4-6. I. emelet 106. sz. Univerzum Üzletközpont) fizesse meg!**

**Pénztári órák:**

hétfő, kedd	8-15 óráig
szerda	8-19:30 óráig
csütörtök	10-15 óráig
péntek	8-13 óráig

**Ha Ön a fenti hátralékot időközben befizette, kérjük, szíveskedjen a felhívást tárgytalannak tekinteni!**

A hátralék határidőn belüli rendezésének elmulasztása esetén követelésünk behajtása érdekében eljárást kezdeményezünk. Egyben tájékoztatjuk, hogy késedelmes fizetés esetén a 2005. évi XVIII. tv. 51. paragrafus (3) bekezdése alapján a távhőszolgáltatás korlátozására kerülhet sor.

Nyíregyháza,

dr. Orosz Tímea  
díjbeszedési és díjbehajtási oszt.vez.

Hagymási Zoltán  
díjbehajtási főmunkatárs

**Kapják:**

- Címzett
- Ügyintéző
- Irrattár

**5.sz. melléklet**

NYÍRTÁVHŐ  
NYÍREGYHÁZA, NÉPKERT U. 12.

**Nyírtávhő Kft.**  
Nyíregyháza, Népkert u. 12.  
Telefon: 42/314-433

**Befizetés:**

Univerzum Üzletház  
Nyíregyháza, Vay Á. krt. 4-6. I/106.

H-K: 8-15-ig  
Sz: 8-19,30-ig  
Cs: 10-15-ig  
P: 8-13-ig

**Fizetési felszólítás**

Felhasználó neve: ..... Azonosító sz.: .....

Nyíregyháza, ..... utca ..... szám ..... ajtó

**Tisztelt Felhasználó!**

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy Önnek 20.....év .....havi számlával bezárólag ..... Ft összegű tőketartozása halmozódott fel. A tőketartozáson felül Önt terhelik az esedékesség napjától a kifizetés napjáig felmerülő, a Ptk. 6:48 §-ában meghatározott mértékű késedelmi kamat, valamint a behajtási költségek.

Felszólítjuk, hogy tartozását 8 napon belül rendezni szíveskedjen.

**Kérjük, hogy jelen felhívást a befizetéshez szíveskedjen magával vinni!**

Nyíregyháza, 20.....

.....  
díjbehajtó

**6.sz. melléklet****132. sz. Igazgatói utasítás a részletfizetés szabályozására**

Társaságunk az arra rászoruló, hátralékkal rendelkező lakossági fogyasztóknak Részletfizetési Megállapodás (továbbiakban: RFM) megkötésére lehetőséget biztosíthat az alábbi feltételekkel:

1. A megállapodásban rögzítendő **előleg minimális összege a tőketartozás legalább 30 %-a**, amit az RFM megkötésekor a fogyasztónak meg kell fizetni. A fennmaradó összeget, mely magában foglalja a késedelmi kamat teljes összegét illetve az egyéb költségeket is, **egyenlő részletekben, maximum 12 hónap alatt rendezheti a fogyasztó.**
2. Indokolt esetben a **100.000 Ft összeget el nem érő** hátraléokra minimálisan **10.000 Ft** befizetése mellett is köthető RFM. A fennmaradó összeget, mely magában foglalja a késedelmi kamat teljes összegét illetve az egyéb költségeket is, **egyenlő részletekben, maximum 10 hónap alatt rendezheti a fogyasztó.**
3. RFM **újra**kötése ugyanazon felhasználó, ugyanazon hátralékos időszakára: **maximum 1 alkalommal engedélyezett.** Az újrakötéskor az előleg minimális összege a **tőketartozás 50 %-a**, a **fennmaradó** összeget, mely magában foglalja a késedelmi kamat teljes összegét illetve az egyéb költségeket is, **egyenlő részletekben maximum 12 hónap alatt rendezheti a fogyasztó.**
4. A Részletfizetési Megállapodást csak abban az esetben biztosítható, ha a részletfizetések mellett a **tárgyhavi szolgáltatási számlák kiegyenlítése a fizetési határidők pontos betartásával történik meg.**

A **tárgyhavi számla** és/vagy az RFM-ben megállapított **részlet megfizetésének elmaradása** esetén **Felszólító levelet** kell küldeni a fogyasztónak, **majd átadni a díjbehajtóknak** ezen tartozók címlistáját, akik azonnal felkeresik őket.

**Két tárgyhavi és/vagy két részlet fizetésének elmaradása esetén az RFM felbontásra kerül**, és a fogyasztót továbbiakban a díjbehajtási osztály kezeli, a hátralék összegének megfelelő eljárásban.

A szabályoktól való eltérést –méltányossági alapon- 500 ezer Ft hátralék összegig a díjbeszedési és díjbehajtási osztályvezető és a gazdasági igazgató, 500 ezer Ft fölött a gazdasági igazgató vagy az ügyvezető igazgató engedélyezhet.

Tőketartozás elengedése kizárólag ügyvezető igazgatói engedély alapján és csak rendkívül indokolt esetben lehetséges.

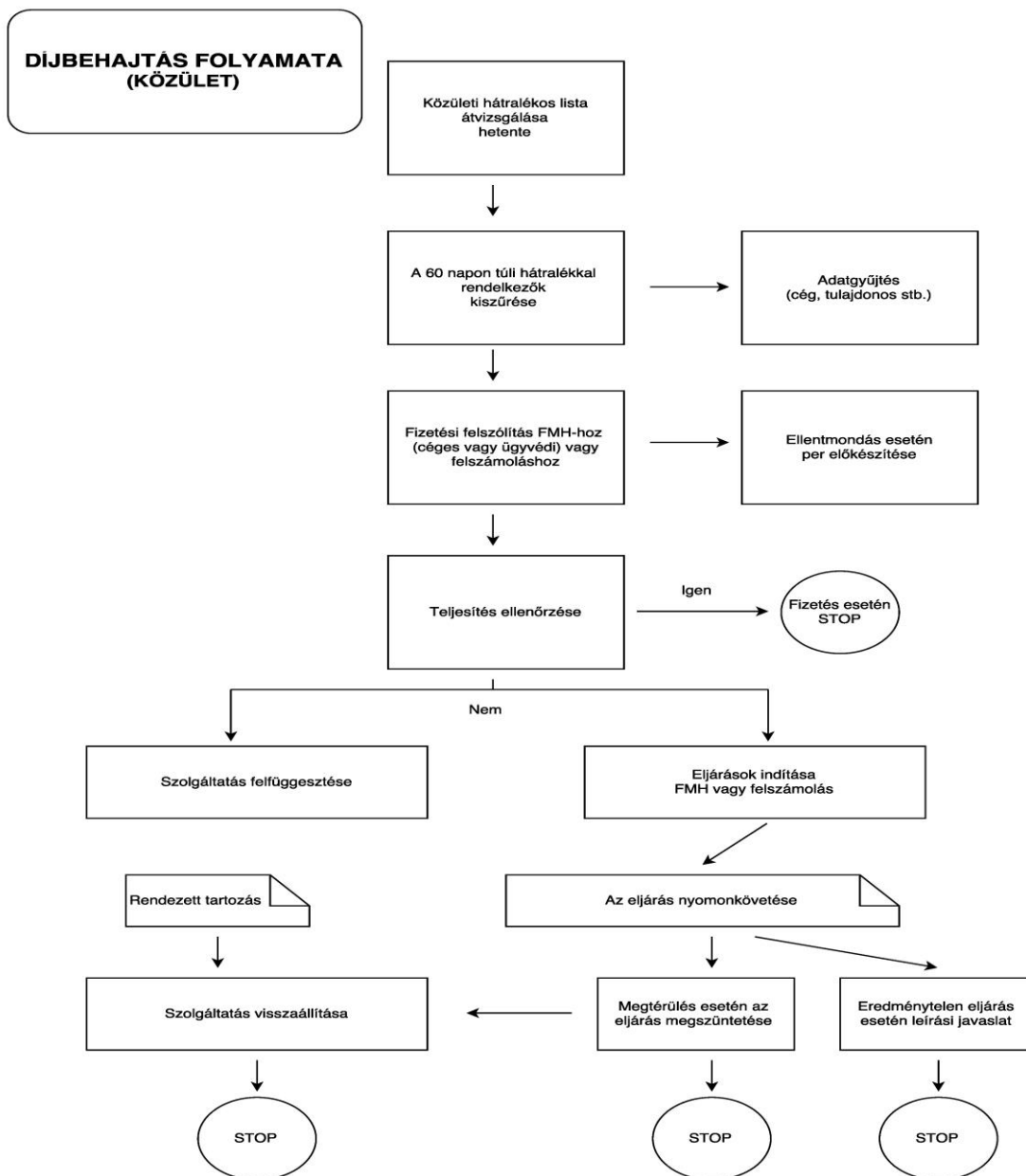
Jelen igazgatói utasítás 2012. október 01. napján lép hatályba.

Nyíregyháza, 2012. október 01.

  
Arday Balázs  
ügyvezető igazgató

*Handwritten note at the bottom of the page, partially illegible.*



**7.sz. melléklet**

**8.sz. melléklet**

