

## Tisztelt Ügyfeleink!

Magyarország Kormánya a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: NHKV Zrt.) létrehozásával a rezsicsökkentés eredményeinek megőrzését, a hatékony hulladékgazdálkodási rendszer kialakítását, továbbá a magyar és uniós környezetvédelmi szabályok maradéktalan érvényesítését tűzte ki célul.

A jogszabályi rendelkezések értelmében az NHKV Zrt. látja el a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak beszedésével és kezelésével összefüggő feladatokat is, a hulladékgazdálkodási rendszer átfogó átalakításával párhuzamosan elkészült a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszedését és kezelését lehetővé tevő új és egységes informatikai rendszer is.

**Az NHKV Zrt. célja a díjhátralékok és a lakosság terheinek csökkentése**, amelynek érdekében közbeszerzési eljárást folytatott le és 2018. január 1. napjától a Közszolgáltatási Díjbeszedő Konzorciumot [Konzorcium vezetője: Díjbeszedő Holding Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.), konzorcium tagja: PEPP AND CARS Kft. (4233 Balkány, Kállói út 2. A. ép)] ügyfélszolgálati, illetve a díjhátralékok beszedésével összefüggő feladatok ellátásával bízta meg. Ezáltal a számla esedékességét követően fennálló **számlatartozás befizetését az ingatlanhasználókat személyesen felkereső hátralék-kezelők közreműködésével biztosítjuk**, amellyel a díjfizetési kötelezettség elmulasztásából adódó kellemetlenségeket kívánjuk minimalizálni, illetve a díjtartozások rendezését megkönnyíteni (a hátralékkezelők közreműködésével megfizetett tartozások esetén **késedelmi kamatot és behajtási költség-átalányt nem számítunk fel**).

A hátralékkezelők minden esetben fényképes igazolvánnyal igazolják kilétüket, a személyes felkeresés során az NHKV Zrt. által előállított **„Beszedési értesítő” alapján jogosultak készpénzben, a díjtartozás teljes összegének átvételére**, részteljesítésre azonban nincs mód. A hátralék-kezelő a készpénz átvételét a Beszedési értesítőn aláírásával igazolja, amelyet átad az ingatlanhasználó részére.

Amennyiben a személyes felkeresés alkalmával a hátralék-kezelő nem találja a megadott címen az ingatlanhasználót, úgy **értesíti az újabb látogatás időpontjáról**, amelynek során ismét lehetőség nyílik a díjfizetésre. Egyes önkormányzatok a díjfizetés lakossági terheinek csökkentésében történő közreműködés jegyében a számlatartozások előre egyeztetett időpontban történő befizetésének feltételeit is biztosítják az ingatlanhasználók számára, amelyről a helyben szokásos módon adnak tájékoztatást.

Az egyes településeken a hátralékkezelést ellátó megbízottak személyéről a konzorciumi partnerek tájékoztatják a települési önkormányzatokat, illetve a település szerint illetékes közszolgáltatókat, így a hátralékkezelők személye a közszolgáltatók ügyfélszolgálatain is ellenőrizhető.

Abban az esetben, ha a díjtartozás a személyes felkeresésig rendezésre kerül, akkor ezen tájékoztatást a hátralék-kezelést végző munkatársak külön igazolás nélkül is elfogadják, azonban a befizetés számlával való összevezetését célszerű az érintett közszolgáltató ügyfélszolgálatának vagy az NHKV Zrt. központi ügyfélszolgálatának bevonásával ellenőrizni, annak érdekében, hogy az esetleges informatikai problémák (pl. pontatlan befizető azonosító vagy közszolgáltató-váltás miatti vevő azonosító módosulás) még a követeléskezelési folyamat következő lépése előtt feltárhatók legyenek.

Az ügyfélszolgálatok felkeresése esetén lehetőség van pótcsekk, számlamásolat, egyenlegközlő kérésére, illetve halasztási kérelem és részletfizetési kérelem előterjesztésére is, ennek aktuális részletei tekintetében, kérjük tájékozódjon honlapunkon, amelynek elérhetősége: <https://nhkv.hu/wp-content/uploads/2018/06/Ugyfeltajekoztato.pdf?dl=1>

Amennyiben a hátralékkezelési folyamat eredményeként sem került sor a díjhátralék kiegyenlítésére, Társaságunk a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően, fizetési felszólításban hívja fel teljesítésre az érintett ingatlanhasználókat (ebben az esetben már az ügyviteli költségek és kamatok megtérítése mellett lesz mód a tartozás rendezésére) és ha az ily módon történő felhívás is eredménytelen marad, úgy a 10.000 Ft-ot meghaladó tartozás esetében kezdeményezi Társaságunk a díjhátralék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál.

A személyes hátralék-beszedéssel párhuzamosan megteremtettük a lehetőségét a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj **számlázását is érintő adatváltozások személyes bejelentésének is**, a díjhátralékot felhalmozó ingatlanhasználókat ugyancsak személyesen felkereső **változás-kezelő** – magukat fényképes igazolvánnyal igazoló - **munkatársaknál**, akik feladatukat a hatályos adatkezelési irányelveknek megfelelően végzik, a hátralékkezelőktől kapott jelzések alapján. A változás-kezelőknél bejelentett adatmódosítások további feldolgozását szerződéses partnereink és a közszolgáltatók bevonásával biztosítjuk.

Tisztelettel:

**NHKV Zrt.**