

Gyakran Ismételt Kérdések a követelésbehajtás során

1. Adós állítása szerint nem kapott számlát

A számlázás gyakoriságát a mindenkor érvényes üzletszabályzat tartalmazza. A kinyomtatott számlák a fogyasztó által megadott címre kerülnek eljuttatásra, míg az elektronikus úton kért számlákat a számlázási rendszer emberi beavatkozás nélkül továbbítja a megadott e-mail címre. A számla megfelelő fogadásáról (postaláda, illetve elektronikus postafiók megfelelő spam beállításai) a fogyasztónak kell gondoskodnia.

Amennyiben a rendszeresen igénybe vett szolgáltatásra számla nem érkezik, a fogyasztó a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal közleményének megfelelően mielőbb vegyék fel a kapcsolatot a szolgáltatóval.

A számla elvesztése esetén ügyfélszolgálatunkon költségtérítés ellenében számlamásolat kérhető, vagy az Online Ügyfélszolgálaton történt regisztrációt követően díjmentesen letölthető.

2. Hol tájékozódhat a fogyasztó a számlatartozás teljes összegéről

Folyószámlájuk egyenlegét számlájuk 3/4. sz. oldalán tudják ellenőrizni. Amennyiben az egyenleg az aktuálisan kibocsátott számla összegénél nagyobb értéket tartalmaz, az azt jelenti, hogy díjhátralék mutatkozik, amit rendezni szükséges.

A folyószámla egyenlegét „*A nyilvántartás szerint a folyószámla egyenlege a számla kibocsátásakor*” sorban, a számlarészletező táblázatok alatt olvashatják.

3. Miért nem kapott korábban fizetési felszólítást?

A BAJAVÍZ Kft. a követelések behajtását a korábban kiadott közlemények, valamint a számla borítékon feltüntetett tájékoztatás szerint megbízott követeléskezelő cég útján végzi. A követeléskezelő eljárása többszöri felszólítást vagy személyes felkeresést is tartalmaz, ennek költségeit az adósnak kell megfizetnie.

4. Az adós – állítása szerint – már rendezte a tartozását

Amennyiben a számla befizetését bizonylattal igazolni tudja, annak másolatát haladéktalanul juttassa el a szolgáltatóhoz.

Ha a befizetés banki átutalással történik, a közlemény rovatban fel kell tüntetni a kiegyenlített számla számát, ami alapján a befizetés egyértelműen azonosítható.

5. Az ingatlant már eladta, az eladást bejelentette, most mégis felszólítást kapott

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 60. § (1) szerint *„Ha a felhasználási helyen a felhasználó személye megváltozik, a korábbi és az új felhasználó a változást legkésőbb – a (6) bekezdésben foglalt kivétellel – a birtokátruházástól számított 15 napon belül kötelesek a víziközmű-szolgáltatónak az üzletszabályzatban foglaltak szerint bejelenteni és annak rendelkezései szerint eljárni.”*

Az eladó bejelentése tehát önmagában nem elegendő, a vásárlónak szintén bejelentést kell tennie az új közszolgáltatási szerződés megkötéséhez.

6. A fogyasztó elhalálozott, az örökös az elhalálozást a halotti anyakönyvi kivonat megküldésével bejelentette, az átírás mégsem történt meg

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet 60. § (6) *„A felhasználó elhalálozása esetén az örökös az elhalálozás tényét legkésőbb annak tudomására jutása napjától számított 60 napon belül a víziközmű-szolgáltató számára az (5) bekezdésben meghatározott formanyomtatványon vagy adatváltozás-kezelési szolgáltatás útján bejelenti. A bejelentésnek legalább az (3) bekezdés a) pontja, b) pont ba) alpontja, valamint d)–g) pontja szerinti adatokat, valamint a halotti anyakönyvi kivonat másolatát kell tartalmaznia.”*

A halotti anyakönyvi kivonat megküldése önmagában nem elegendő, az örökösnek az öröklés tényét igazolnia szükséges (hagyatékátadó végzés).

7. Milyen alapon hív fel, küldd e-mail-t egy cég, amikor én nem adtam meg kapcsolattartásra neki az adatomat?

A kapcsolattartásra a szolgáltatónak megadott telefonszám és e-mail cím a kommunikáció biztosítása, folyamatok gyorsabbá tétele céljából került megadásra. Ebbe a körbe a követeléskezelés is beletartozik.

Az adatok megadása hozzájárulás alapon történt, amelyet a felhasználó visszavonhat, de ebben az esetben esetleges többlet költségek (pl. postai kézbesítési díjak) jelentkezhetnek a követeléskezelési eljárás során.