

Általános tájékoztató a követeléskezelés folyamatáról

Kintlévőség kezelés szükségessége

A víziközmű-szolgáltatás biztonságos fenntartásához elengedhetetlen a szolgáltatási díjak igazságos beszedése. A jelentősen leromlott fizetési fegyelem miatt Társaságunk a kintlévőség visszaszorítását tűzte ki célul.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény előírásai alapján, nemfizetés esetén, a Szolgáltató jogszerűen korlátozhatja a fogyasztást,

- a) a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást külön berendezés beépítésével időben és mennyiségben korlátozhatja,
- b) az átfolyó ivóvíz mennyiségét csökkentő szűkítőt helyezhet el,
- c) lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, ha a létfenntartási és közegészségügyi vízigények teljesítéséhez szükséges ivóvízellátást más, elérhető módon biztosítja,
- d) előrefizetős mérőt helyezhet el, ha ebben és a fennálló tartozások megfizetésében a felhasználóval megállapodott, vagy
- e) nem lakossági felhasználó esetében a közüzemi ivóvíz-szolgáltatást felfüggesztheti, illetve 45 napon túli díjtartozás esetében 30 napos határidővel a közszolgáltatási szerződést felmondhatja.

Ennek végrehajtása mind a Szolgáltatóra, mind a korlátozás költségeit kifizetni köteles tartozóra jelentős többletköltséget ró, ezért Társaságunk a pénzkövetelések kezelésének általános módját választotta, és követeléskezelőt bízott meg a kintlévőségek beszedésével.

A tevékenységet végző cég:

Foldana Ingatlan- és Követeléskezelő Kft.

Céggjegyzék szám: 01-09-892887

Cég adószáma: 14188567-2-41

Székhelye: 1135 Budapest, Jász u. 66/B.

A követeléskezelő a tevékenysége végzéséhez szükséges minden engedéllyel rendelkezik, jogositványai lehetővé teszik tevékenysége szakszerű ellátását.

A követeléskezelési eljárás menete

A BAJAVÍZ Kft. a 30 napon túli vízdíjtartozásokat átadja a követeléskezelő részére, behajtás céljából. Az átadott követelések a BAJAVÍZ Kft. számlázási rendszerében megjelölésre kerülnek.

Az átadott követelésekre a követeléskezelő felszámolja a jogos késedelmi kamatot, valamint ügyintézésének díját, és erről az adózt értesíti. Minden, a követeléskezelés során felmerülő további költségek (postaköltségek, ügyvédi díjak stb.) az adóst terhelik.

A további eljárás a Követeléskezelő ügymenete szerint történik, a késedelemben került számlák esetében a BAJAVÍZ Kft. ügyfélszolgálatán további ügyintézési lehetőséget nem biztosítunk.

Felhívjuk szíves figyelmüket, hogy az átadást követően a BAJAVÍZ Kft. részére történő befizetések nem törlik a követeléskezelő által kirótt kamat és díjköveteléseket, de azokba beszámításra kerülnek, és részteljesítésnek minősülnek.

Adatkezelés, adatvédelem

A folyamat biztosításához szükséges adatok BAJAVÍZ Kft. kezelésében állnak rendelkezésre. Az érintett adatai a jogszabályban meghatározott tartalmú szolgáltatási szerződésben kerültek megadásra. Ennek alapját az érintettel kötött szerződés és a szolgáltatás nyújtását szabályozó jogszabály írja elő.

További szükséges adatok a nyilvántartott hátralékot igazoló pénzügyi bizonylatok adatai. Ezek a szerződés alapján és a szolgáltatás igénybevételét követően állnak elő, kezelője szintén BAJAVÍZ Kft. A folyamat egyszerűsítése és a felhasználót terhelő további költségek csökkentése érdekében a kapcsolattartási adatok esetében, ha felhasználó rendelkezésre bocsátotta a szerződésben szereplő postai kapcsolattartási címen felül, akkor az e-mail cím, illetve telefonszám kerül felhasználásra.

Fenti adatok kezelője BAJAVÍZ Kft. **jogos üzleti érdekének elérése céljából** ezen adatokat átadja a folyamatban adatfeldolgozóként közreműködő Követeléskezelő társaságnak. Az adatátadást megelőzően BAJAVÍZ Kft. érdekmérlegelési tesztet végzett, amelyet weboldalán közzétesz. Ez alapján az érintett fentiekben meghatározott adatait átadja adatfeldolgozó számára, akivel az adatfeldolgozás részleteit külön írásbeli megállapodásban rögzítette.

Az adatok védelmét jelentős informatikai fejlesztésekkel kívánta biztosítani, így az érintett adatai a Társaság zárt számlázási rendszeréből elektronikusan kerülnek átadásra adatfeldolgozó számára, míg a folyamatban keletkezett adatok ugyan így zárt csatornán kerülnek rendszeresen visszaküldésre és feldolgozásra.

Mind az elektronikus ügyfélszolgálaton, mind a személyes ügyfélszolgálaton a folyamat eredményei elérhetők, azonban a folyamat közbeni állapotokról kizárólag a Követeléskezelő tud felvilágosítást adni.

Az adatkezelés során az adósnak joga van észrevétellel élni, amelyet elérhetőségeinken juttathat el. Joga van tiltakozni, az olyan adatkezeléssel szemben, amely hozzájáruláson alapul és Ön ehhez nem járult hozzá. Azonban mérlegelni javasoljuk, hogy egy ilyen jellegű tiltakozás a hátralék megfizetésének kötelezettségét nem szünteti meg, azonban járhat olyan eredménnyel, ami a folyamat költségeinek növekedését eredményezi, és amelyek a tartozás mértékét fogják tovább növelni. Ilyen lehet például, ha a kapcsolattartás a továbbiakban postai szolgáltatások útján történik.

Adatkezeléssel kapcsolatos észrevételeivel adatvédelmi tisztviselőnkhez fordulhat az adatvedelem@bajaviz.hu e-mail címre megküldött levélben.

Kommunikáció

BAJAVÍZ Kft. a követeléskezelési folyamat megkezdése előtt tájékoztatást tett közzé:

- hivatalos weboldalán,
- személyes ügyfélszolgálatán,
- a felhasználók számára kiküldött számlalevelek borítékán.

A folyamattal kapcsolatos tájékoztató, érdekmérlegelési teszt, tevékenységek ismertetése a weboldalon elérhetők.