

DÍJBESZEDŐK JÁRJÁK A VÁROST

Rendkívüli felháborodást váltott ki a lakosok körében az NHKV Zrt. megbízásából pénzbehajtást végző személyek munkája a városban. Többen a szolgáltatónál érdeklődtek, reklamáltak. Megkérdeztük a hulladékgyűjtő céget, fizessünk-e a hozzánk bekopogtató követeléskezelőnek?

- Legálisan végzik a munkájukat az egész országban a díjbekszedők – tudtuk meg Krajczár Ibolyától, az MTKSZ Nonprofit Kft. ügyvezetőjétől. – Az viszont tény, hogy rengeteg panasz érkezik az ügyfélszolgálatunkra, vagy személyesen hozzám a fenyegetőző hangnem, a jogtalan követelés miatt, és – talán ez a természetes – rendkívül bizalmatlanok az emberek.

- Ki bírta meg a behajtókat?

- Fontos, hogy nem behajtásra, hanem díjbekszedésre kaptak megbízást. Ami csak látszólag ugyanaz. A fő különbség az, hogy a megbízó NHKV Zrt. szándéka elsősorban a befizetések könnyítése volt a házhoz menő díjbekszedőkkel, egyfajta szolgáltatás ez, ami mindkét fél részére eredményes lehetne és működhetne normálisan is. Nagy segítség lehet például egy mozgásában korlátozott Ügyfélnek, a tapasztalatok viszont azt mutatják, hogy az eredeti szándék átcsapott egy fenyegetőző; „azonnal fizess, különben jön a NAV” stílusba.

- Aki tartozik, miért csodálkozik, hogy kéri a szolgáltatás díját?

- Sok probléma van ezzel. Nem kaptak a lakosok előre tájékoztatást a rendszer bevezetéséről (csak az önkormányzatokra és a szolgáltatókhoz érkezett egy-egy e-mail); nem mentek ki a törvény által előírt fizetési felszólítások; ebből adódóan az Ügyfelek nem tudják, tartoznak-e, ha igen, mennyivel. Van egy természetes bizalmatlanság is mindenkiben, magam sem szeretnék kilincselőknek közszolgáltatási díjat fizetni.

- Mit tegyen az, akihez bekopogtatnak?

- Ha az Ügyfél tudja, mennyi közszolgáltatási díjjal tartozik, és biztos benne, hogy a díjbekszedő valóban – közvetve – az NHKV Zrt. megbízottja, akkor kifizetheti a tartozását, de fontos, hogy ezt csak készpénzben és egy összegben teheti meg. A tapasztalatunk sajnos azt mutatja, hogy a túlfizetéssel rendelkező, vagy nullás egyenlegű Ügyfeleinkhez is megy a díjbekszedő, többen panaszkodnak nálunk a fenyegetőző stílus miatt, nem tetszik a lakosoknak, hogy rögtön a végrehajtásra adásról kapnak értesítést. A legnagyobb baj véleményem szerint a kommunikációval van minden szinten e témában. Rossz a sorrend, először írásos felszólítót kellett volna küldeniük, aztán a személyes a díjbekszedőket, és ha ez is eredménytelen, akkor küldenének egy értesítést a követeléskezelőnek történő átadásról és végül jöhet a NAV, amely a hatósági behajtást végzi.

- Mit tud segíteni a szolgáltató?

- Mindig azt javaslom, hogy az Ügyfelek érdeklődjenek az ügyfélszolgálatunkon az egyenlegükről, hiszen a kollégáink az NHKV Zrt. aktív számlázó felületéhez rendelkeznek hozzáférési jogosultsággal, látják, kinek milyen számlái készültek, arra milyen befizetések érkeztek. Az NHKV Zrt. megbízásából házi pénztárt kezelünk, így a befizetéseket készpénzben, akár több részletben nálunk is megtehetik – nem a kiskapuban –, és a befizetett összeg szinte azonnal az Ügyfél folyószámláján jóváíródik. Nem kell attól tartani ebben az esetben, hogy a fenyegetőző értesítés alapján valóban a NAV fog kopogtatni.

- Mikor és milyen módon lehet érdeklődni?

- Az ügyfélszolgálatot meg kell erősítenünk, folyamatban van egy új kolléga felvétele, betanítása, addig is megpróbálunk a rohamszerű érdeklődésnek megfelelni. Személyesen hétfőn és kedden 8-16, szerdán 8-20 és pénteken 8-13 óra között kereshetnek fel minket a Marcali, Dózsa Gy. u. 1. ügyfélszolgálati irodában, telefonon H-CS 8 – 16 óráig, pénteken 8-13:30-ig



tudnak velünk beszélni. Fontosnak tartom elmondani, hogy a társaságunknak nem fűződik pénzügyi érdeke ahhoz, hogy az Ügyfelek a díjat nálunk fizessék be, ugyanakkor az Ügyfeleink megfelelő kiszolgálása, a kulturált és biztonságos ügyintézés alapvető célunk és feladatunk. Szeretném, ha ez a rezsifizetés – ami az összes közül a legalacsonyabb – végre nem lenne országos téma. A számlák időbeli csúszása sajnos még biztosan sokáig jellemző lesz, de addig legalább nem kell fizetni. Fontos tudni, hogy hátralékot csak a kiállított számla alapján követelnek, a térségünkben az Ügyfelek május közepéig még nem kapták kézhez a rendszeres szolgáltatás tavaly negyedik negyedévi és idei első negyedévi számláját. A fizetési határidő betartásával sok fölösleges bosszúságtól kímélhetjük meg magunkat – tájékoztatta lapunkat az ügyvezető.

FRISS HÍREK:

Elkezdődött a gyűjtőszigetek áttelepítése. A családi házas övezet több pontján megszűnik a szelektív hulladékgyűjtőhely, kérjük, hogy az elkülönítetten gyűjthető, hasznosítható hulladékoknak igényeljenek díjmentesen használható színes kukákat. A közterületi konténerek helyére ne hordják a hulladékok!

Az üveg házhoz menő rendszerű gyűjtését négyhetente végezzük, az év elején közzétett gyűjtési naptár üveggyűjtési időpontjai közül minden másodikat kell figyelembe venni. A kitétt zöld tetejű kukákat például május 24-én, június 21-én, július 19-én, aug. 16-án, szeptember 13-án ... szállítjuk el, de változatlanul használhatók a megmaradó gyűjtőszigetek zöld színű konténerei az öblös üveg hulladékok gyűjtéséhez. Siküveget, hőálló üveget a hulladékgyűjtő udvarokban – Marcali, Ziehl-Abegg utca (Noa Kft-vel szemben), Vése, Hrsz.: 22. – lehet díjmentesen leadni.