

Jak prowadzić windykację opłat za wodę w przypadku śmierci właściciela? Skąd pozyskać dane o dłużniku? Jakie są skuteczne metody ściągania należności za wodę? Czy należy naliczać koszty za ponowne podłączenie do wody? Jak pisać wnioski do sądu o postępowaniu windykacyjnym?

Wideoszkolenie PCC Poland przeznaczone dla księgowych oraz pracowników Zakładów Gospodarki Komunalnej, Zakładów Wodociągów i Kanalizacji, Miejskich Przedsiębiorstw Wodociągów i Kanalizacji oraz Urzędów Miast i Gmin, którzy zajmują się windykacją opłat za wodę

Jak skutecznie ściągnąć należności po osobie zmarłej?

Podczas szkolenia szczegółowo omówimy kwestie praktyczne oraz prawne dotyczące windykacji. Opowiemy o tym, jak radzić sobie z dłużnikami, którzy nie chcą płacić za wodę lub wyprowadzają się i nie ma informacji gdzie takich osób szukać. Poruszymy kwestie zmarłych podatników, którzy nie uregulowali rachunków, a ktoś bez umowy dalej mieszka w nieruchomości i nie opłaca faktur za wodę. Wyjaśnimy, jak pisać wnioski do sądu o postępowanie windykacyjne; co ile czasu należy wysyłać powiadomienia, czy można odciąć wodę bez zawiadomienia i w jakich przypadkach można tak zrobić.

W programie m.in.:

- Co robimy z przyłączem jeśli użytkownik umiera? Czy szukamy spadkobierców jeśli posesja jest uzbrojona w wodę i są opłaty stałe? Czy powinny być naliczane opłaty stałe?
- Jaki jest okres przedawnienia płatności wody, ścieków?
- Jakie są procedury w blokowaniu ścieków? Jakie są koszty blokowania ścieków?
- Co w przypadku osób, które nie opłacają faktur za wodę i sprzedadzą dom? Co, jeśli nowy właściciel chce podpisać umowę z ZGK? Czy można podpisać z nim nową umowę? Od kogo w takim wypadku ściągnąć należności? Szukać jeszcze poprzedniego właściciela, czy ściągnąć należności od nowego właściciela?
- Gdzie szukać informacji na temat dłużnika? Skąd pozyskać numer PESEL? Jak współpracować z wydziałem Ewidencji Ludności?
- Czy można naliczać opłaty za ponowne podłączenie do wody? Jakie przepisy to regulują?
- Co zrobić, gdy właściciel nie chce wpuścić pracowników ZGK w celu odcięcia wody? Jakie organy porządkowe mogą pomóc w takich sytuacjach?

Wzory pism, jakie otrzymają uczestnicy:

- pismo o wyznaczeniu terminu odcięcia dopływu wody i blokady odpływu ścieków do SANEPID
- pismo o wyznaczeniu terminu odcięcia dopływu wody i blokady odpływu ścieków do WÓJT/BURMISTRZ/PREZYDENT
- pouczenie dla odbiorcy, który uniemożliwia dostęp do urządzeń wodociągowych i kanalizacyjnych
- zawiadomienie o możliwości popełnienia wykroczenia
- wzór pisma dłużnika dot. wodomierza przedpłatowego
- wodomierz przedpłatowy - porozumienie
- zobowiązanie dłużnika o dbaniu o zestaw przedpłatowy
- ugoda

- protokół w sprawie uznania wiarygodności za nieściągalną
- wniosek o udostępnienie danych z rejestru mieszkańców i rejestru PESEL
- wniosek o wydanie odpisu aktu zgonu
- wniosek o wyjawienie majątku dłużnika
- wniosek wierzyciela o zawieszenie postępowania egzekucyjnego
- wniosek wierzyciela o umorzenie postępowania egzekucyjnego

Prowadzący przedstawi autorskie "drzewo decyzyjne" windykacji polubownej.

Szczegółowy program szkolenia:

1. Jak radzić sobie z problematycznymi dłużnikami? Jakie są skuteczne metody ściągania należności?

- Jakie są skuteczne metody ściągania należności od osób, które nie płacą rachunków?
- Co zrobić, gdy właściciel, który podpisał umowę z ZGK nie płaci rachunków i umiera? Od kogo wtedy ściągnąć należności? Czy wtedy można odciąć wodę bez zawiadamiania skoro właściciel nie żyje? Co w przypadku, gdy ktoś mieszka w nieruchomości i nie zgłasza się do podpisania umowy, nie płaci rachunków? Czy należności można ściągnąć od kogoś z rodziny?
- Co w sytuacji, jeśli dłużnik nie spłaci zadłużenia – najpierw kierujemy sprawę do sądu i odcinamy wodę? Czy mamy do wyboru sąd albo odcięcie wody?
- Czy za pobraną wodę z zastępczego punktu obciążamy dłużnika?
- Co w sytuacji, gdy wykryto kradzież wody, tzn. „lewe” przyłącze lub w sytuacji, gdy wykryto pobór wody bez wcześniejszego zawarcia umowy?
- Jak znaleźć spadkobierców? Gdzie szukać spadkobierców i informacji na ich temat? Co jeśli spadkobierców nie ma? Co jeśli spadkobierca mieszka w lokalu, ale nie poinformował ZGK o tym, że właściciel nie żyje, korzysta z wody i nie płaci rachunków, a faktury są ciągle wystawiane na zmarłego już właściciela?
- Czy można umorzyć dług jeśli jest niski, a właściciel zmarł? W jakich przypadkach można umorzyć?
- Co, jeśli właściciel nieruchomości miał długi za wodę i zmarł? Od kogo ściągnąć należności? Co jeśli jest kilku spadkobierców? Od kogo ściągać należności? Czy należności można ściągnąć już wtedy, gdy toczy się postępowanie spadkowe?
- Jak postępować w przypadku, gdy nie wiadomo kto jest właścicielem, nie ma podpisanej umowy, a w lokalu używana jest woda?
- Co z zadłużeniem, gdy było mieszkanie komunalne i zostało przydzielone innemu lokatorowi?
- Od kogo żądać spłaty, jeżeli w wynajmowanym mieszkaniu został dług a najemca nie rozwiązał umowy? Od kogo żądać spłaty – najemcy czy właściciela?
- Jeśli klient jest niewypłacalny to czy dług można ściągnąć od kogoś z rodziny?
- Gdzie szukać informacji na temat dłużnika, który się wyprowadził? Skąd pozyskać numer PESEL?
- Co robić w przypadku osoby, która miała płacone rachunki tylko za wodę, a za ścieki nie, a okazuje się, że do ścieków też była podłączona? Jak ściągnąć należności od takiej osoby za ścieki?
- Czy informację o zamknięciu ścieków trzeba również zgłosić do sanepidu i wójta/burmistrza/prezydenta tak jak w przypadku zamknięcia wody?
- Jak zachować się w przypadku firmy, która ogłosiła upadłość, została zlikwidowana, ale ma nieopłacone rachunki? Gdzie w takim wypadku wysyłać zawiadomienia? Jak odnaleźć właściciela firmy?
- Jest odcięta woda, kontrahent nie zapłacił do dnia dzisiejszego. Prawdopodobnie korzysta z

prywatnego ujęcia tj. studnia. Kwota zadłużenia nie jest duża. Czy sprawę należy skierować do Sądu? Czy są inne możliwości zabezpieczenia zaległości przed przedawnieniem?

- Kontrahent posiada zaległości, złożył wniosek o rozłożenie na raty. Uznał swoje zadłużenie. Przerwywa to bieg przedawnienia. Od kiedy powinniśmy liczyć rozpoczęcie biegu w przypadku, gdy nie spłacono tych rat?
- Co robić w przypadku osoby, która jest właścicielem i na fakturze widnieją jej dane, a okazuje się, że osoba ta przebywa za granicą? Jak ściągnąć od takiej osoby należności? Jak znaleźć taką osobę? Gdzie zacząć jej szukać? Gdzie wysyłać zawiadomienia w przypadku takiej osoby?
- Jak prowadzić sprawy windykacyjne, aby nie generować dużych kosztów, a odzyskiwać pieniądze za wodę? Jak zminimalizować koszty egzekucji?
- Co w przypadku jeśli ZGK uznaje osobę za dłużnika, a później okazuje się, że faktura do takiej osoby nie dotarła?
- Co, jeśli umowa podpisana jest na męża, a nieruchomość należy do małżeństwa? Czy windykacja wtedy dotyczy też żony?
- Co w przypadku, jeśli w budynku mieszka rodzina wielopokoleniowa, umowa jest na osobę niewypłacalną i nikt tam nie płaci rachunków? Czy opłaty można ściągać od innych mieszkańców budynku? Jak to zrobić?
- Jak prowadzić postępowanie windykacyjne, gdy osoba, która użytkowała wodę wyprowadza się, a ma niezapłacone faktury?
- Czy właściciel może wypowiedzieć umowę bez opłaconych faktur? Jak zachować się jeśli dojdzie do takiej sytuacji?
- Na jakiej podstawie można zdemontować licznik w przypadku, gdy nieruchomość jest niezamieszkiwana?
- Jak odciąć wodę w czasie pandemii? Co jeśli wodę można odciąć tylko w domu dłużnika?
- Jak podłączyć wodę ponownie jeśli dłużnik ureguluje należności w czasie pandemii?

2. Jakie są regulacje prawne dotyczące windykacji? Jak pisać wnioski do sądu i komornika dotyczące windykacji? Kiedy można odciąć wodę?

- Jakie są regulacje prawne dotyczące windykacji? Na co trzeba zwracać uwagę?
- Jakie są procedury, którymi należy się kierować podczas windykacji?
- Jakie są regulacje prawne prowadzenia windykacji po osobach zmarłych?
- Jaka jest procedura odcięcia wody? Jakie dokumenty należy mieć aby odciąć wodę?
- Kiedy można odciąć wodę? Jakich zasad należy przestrzegać przy odcinaniu wody?
- Kiedy nie można odcinać wody?
- Jak zapewnić źródło zastępcze z dostępem do wody po jej odcięciu?
- Jakie powinny być podjęte dodatkowe środki ostrożności przy odcinaniu przyłącza w okresie pandemii?
- Czy należy naliczać dodatkowe opłaty za ponowne przyłączenie do sieci wodociągowej? Jak je naliczać i na jakiej podstawie?
- Jak wygląda procedura odbierania należności od osoby, której odcięto się wodę?
- Jak windykować osoby, które mają podpisaną umowę, a jak windykować osoby, które umowy podpisanej nie mają? Jakie są różnice i co można zrobić w każdym z takich przypadków?
- Jak można prowadzić windykację bez ingerencji sądu? Kiedy sprawę należy przekazać do sądu i komornika?
- Jak przekazać sprawę do sądu? Jak pisać wniosku do sądu, aby sąd nie umorzył postępowania windykacyjnego?

- Do jakiego stopnia może posunąć się pracownik ZGK w postępowaniu windykacyjnym, aby ciągle postępował zgodnie z prawem?
- Jak pisać umowy ugodowe? Co w takich umowach powinno być zawarte? Czy zakład może przyjmować spłaty długu w ratach?
- Jakie są procedury w blokowaniu ścieków? Jak to zrobić? Jakie koszty związane są z procedurą blokowania ścieków?
- Jaki jest schemat działań przy blokowaniu ścieków? Kto wykonuje blokadę ścieków?
- W jakich odstępach czasowych wysyłać powiadomienia o braku wpłat?
- Jak zachować się gdy wezwanie do zapłaty wraca nieotwarte? Co jeśli powiadomienie o planowanym odcięciu wody wraca nieotwarte?
- Czy jeśli list z upomnieniem był awizowany i wrócił bez otwierania to czy można uznać, że wiadomość została przekazana?
- Czy można wysłać dłużnikowi zawiadomienie do pracy? Czy należy w tym celu otrzymać dodatkową zgodę dłużnika?
- Kiedy zacząć wysyłać powiadomienia o braku wpłat za wodę? Jakie przepisy to regulują?
- Jak używać systemów wodomierzy przedpłatowych, aby nie kolidowało to z ustawą i przepisami?
- Czy można używać systemów marki AMPS? Czy można ich używać bez dokumentacji uprawniającej do odcięcia wody?
- Po jakim czasie dług się przedawnia? Kiedy można umorzyć postępowanie?
- Czy nastąpiły zmiany w pracy komorników? Jak przekazywać sprawę windykacyjną do komornika?

Prowadzący:

Jacek Murawski - wieloletni pracownik oraz kierownik działu windykacji w Wodociągach Miejskich w Radomiu. Po raz trzeci zdobył mandat radnego w wiejskiej gminie z okolic Radomia, gdzie pełni funkcję Przewodniczącego Rady Gminy. Absolwent Szkoły Głównej Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie na wydziale Technologii Żywności i Żywnienia. Ukończył studia podyplomowe „Skuteczna Windykacja w Praktyce” na Uniwersytecie SWPS w Warszawie. Przez 15 lat pracował w handlu b2b w średnich i dużych korporacjach. Posiada bardzo duże doświadczenie w budowaniu pozytywnych relacji z klientami, mieszkańcami i dłużnikami.

Terminy i szkolenia

Data: 10 czerwca 2021 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Data: 03 sierpnia 2021 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Data: 01 października 2021 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Data: 26 listopada 2021 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Data: 29 grudnia 2021 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną