

## TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

---

#### Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai :

Név:	<b>A.K.S.D. Kft.</b>
Cégjegyzékszám:	09-09-001359
Adószám:	10678750-2-09
Székhely:	4031 Debrecen, István út 136.
Honlap:	<a href="http://www.aksd.hu">www.aksd.hu</a>

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

## AZ ÁSZF MELLÉKLETEI

- 01. sz. melléklet: Területi hatálya, települések listája
- 02. sz. melléklet: Ügyfélszolgálati irodák és pontok adatai
- 03. sz. melléklet: Különös feltételek
- 04. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat
- 05. sz. melléklet: Formanyomtatványok
- 06. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat

## Tartalom

BEVEZETÉS .....	5
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	5
1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA.....	5
1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK .....	6
1.3 A Területi ÁSZF CÉLJA .....	10
1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA.....	10
1.5 A Területi ÁSZF TÁRGYA .....	10
1.6 A Területi ÁSZF HATÁLYA.....	11
1.6.1 TERÜLETI HATÁLY .....	11
1.6.2 ALANYI HATÁLY.....	11
1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE .....	11
2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI	12
2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME.....	12
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI	14
3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK	14

3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	14
3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI .....	14
3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI .....	16
3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	16
3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	16
3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI.....	17
3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	18
3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI .....	18
3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI .....	22
3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....	23
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY	24
4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE .....	24
4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE .....	25
4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE .....	26
4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA .....	27
4.2 ADATVÁLTOZÁSOK .....	27
4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA.....	28
4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:.....	28
4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA .....	29
4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	29
4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA	31
4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE .....	31

5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS.....	32
5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ.....	32
5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK.....	32
5.3 SZÁMLÁZÁS.....	33
5.4 FIZETÉSI MÓDOK.....	34
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS.....	34
6.1 TÁJÉKOZTATÁS.....	35
6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS	35
6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS	36
6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE	37
6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	37
6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI .....	38
6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE .....	39
ÜGYINTÉZÉSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI.....	39
6.2.4 PANASZKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK .....	39
6.2.5 JOGORVOSLAT .....	39
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKSEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKSEL	40
7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS .....	41

## BEVEZETÉS

A Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény értelmében lebonyolított koncessziós eljárás eredményeként 2023. július 1-jétől az állami hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, ún. közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó feladatok országos ellátásáért a Koncessziós Társaság felelős. A Koncesszori tevékenység végzésének jogát a MOL Nyrt. nyerte el, akinek nevében, annak 100%-os leányvállalata a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (továbbiakban: Koncessziós Társaság) fogja koordinálni ezt a tevékenységet, melyet Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó üzletszabályzati előírásokat tartalmazza. Az intézményi résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza, további elemei pedig az ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

A koncessziós szerződés időtartama 35 év.

A Koncesszor a hulladékgazdálkodási feladatait az alábbi alvállalkozók bevonásával szerint szervezi meg:

- Régiókoordinátorok: több megye hulladékgyűjtési és szállítási feladatait összefogó alvállalkozók
- Területi Szolgáltatók vagy más néven Régiókoordinátori Közreműködők: egy adott önkormányzat területén található ingatlanok esetében a gyűjtés-szállítási feladatok ellátásáért felelős alvállalkozók. Az ügyfélszolgálati feladatokat és a számlázást a Területi Szolgáltatók biztosítják.
- Létesítmény-üzemeltetők: az ingatlanhasználóknál gyűjtött hulladékok kezeléséért, átrakásáért, hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetéséért felelős alvállalkozók
- Ártalmatlanítók: a hulladékok végső ártalmatlanításáért felelős alvállalkozók (pl. hulladéklerakó üzemeltetők)
- Hasznosítók: a begyűjtött hulladékok hasznosításáért felelős alvállalkozók (pl. komposztáló üzemeltetők)
- Számlázás: a Koncesszor által kijelölt társaság

Jelen általános szerződési feltételek a Területi Szolgáltató által végzett tevékenységekre vonatkozik.

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.)

- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)
- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

## 1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;
- **Biohulladék:** a Ht. alapján a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék;
- **Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolóeszköz, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- **Díjkedvezmény, díjkompenzáció:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére, a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított és helyette megfizetett, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj csökkentésének mértéke;
- **Díjnet:** a Díjnet Zrt. által működtetett elektronikus számlabemutató szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számláikat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Edény kiszállítás:** a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatos írásbeli szerződés, melyet a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni az ingatlanhasználóval vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával, jellemzően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel értelmetlen egyedi igény ellátásra irányul;
- **Elkülönített gyűjtés:** olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;

- **Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek;
- **Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- **Fogyasztó:** az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;
- **Gazdálkodó szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
- **Gyűjtés:** a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
- **Gyűjtőedény:** MSZ EN 840 szabványsorozat szerinti szabványos hulladékgyűjtő edényzet, , valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- **Zsák:** a területi szolgáltató által díj ellenében biztosítható, hulladékgyűjtéshez használható zsák, melynek díja magában foglalja a hulladék gyűjtésének, szállításának és kezelésének díját is.
- **Házhoz menő gyűjtés:** olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- **Háztartási hulladék:** a Ht. alapján a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és

műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lom hulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat;

- **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** a Ht. alapján az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemből, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék;
- **Hulladék:** bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás:** azon szolgáltatások, melyet a Koncessziós Társaság jelen ÁSZF valamint a vonatkozó jogszabályok alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében köteles biztosítani, az ingatlanhasználó pedig köteles annak igénybevételére. A tevékenység tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);
- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- **Hulladékgazdálkodási létesítmény:** a hulladék Ht. szerinti gyűjtésére, ártalmatlanítására, hasznosítására, előkezelésére fenntartott létesítmények;
- **Ingatlanhasználó:** a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- **Koncesszori Alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- **Koncesszori szervezet:** a Koncessziós Társaság azon szervezetei, melyek közvetve vagy közvetlenül az állami hulladékgazdálkodási közfeladatban, vagy az ahhoz kapcsolódó operatív irányítási folyamatokban érintettek;
- **Koncessziós Társaság:** a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;
- **Koncessziós terület:** az ország egész területe, amelyre vonatkozóan a Koncesszor a koncesszió tárgyát képező hulladékgazdálkodási résztevékenységre vonatkozó koncessziós szerződést kötött;
- **Korábbi Koordináló szerv:** a Ht. 2023.06.30-ig hatályos verziójában a 32/A. § 4(e) bekezdésben foglalt feladatok ellátására az állam által létrehozott koordináló szerv, mely 2023.06.30-ig terjedő időszakra vonatkozóan az NHKV Zrt.;
- **Közterület használati hozzájárulás jogosultja:** Olyan természetes és nem természetes személy, aki a hulladékgyűjtés okán jogosult, gyűjtődénye közterületen történő tárolására;



- **Lomhulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;
- **Megkeresés:** olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- **Panasz:** az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- **Skontó:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- **Társasházi egyéni előfizető:** társasházak esetén használt fogalom, mely a társasházban található ingatlanokat különálló előfizetőként, Ügyfélként azonosítja és nem egy közös társasházi előfizetés, azaz nem közösségi szolgáltatás részeként;
- **Társasházi előfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
- **Települési hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdészetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasznált járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- **Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok:** olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- **Területi Szolgáltató vagy Régiókoordinátori Közreműködő:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- **Területi ÁSZF:** jelen általános szerződési feltételek, mely a MOHU Zrt. által közzétett üzletszabályzaton túl a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- **Ügyfél:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezetet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- **Vegyés hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek;
- **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
- **Zöldhulladék:** kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

### **1.3 A TERÜLETI ÁSZF CÉLJA**

Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység jelen Területi ÁSZF hatálya alá tartozó részletszabályainak meghatározása és ismertetése az Ügyfelekkel.

### **1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA**

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében 2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett feladatok országos ellátásáért a Koncesszor által, annak részvételével alapított Koncessziós Társaság felelős. A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. tölti be a Koncessziós Társaság szerepét, mely a MOL Nyrt (mint Koncesszor) 100%-ban tulajdonolt leányvállalata. Koncessziós Társaság ezen jogából fakadóan koordinálja a jelen ÁSZF-ben részletezett tevékenységet, melyet saját maga és Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A Koncesszori Alvállalkozók közül az Ügyfelek hulladékának elszállításáért a Területi Szolgáltatók, a hulladék átvételéért a Létesítmény Üzemeltetők, Hasznosítók vagy Ártalmatlanítók felelnek, a számlázásért a Koncessziós Társaság arra kijelölt szervezete felelős, a számlázást nem érintő ügyfélszolgálati feladatok ellátásáért a Területi Szolgáltatók felelnek.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó információkat tartalmazza. Az intézményi résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza további elemei pedig az Ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

### **1.5 A TERÜLETI ÁSZF TÁRGYA**

Az ÁSZF tárgya, az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása körébe tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó, a Koncessziós Társaság, Koncesszori Alvállalkozó által nyújtott, az ingatlanhasználó által kötelezően igénybeveendő szolgáltatás nyújtásának és igénybevételének részletszabályainak meghatározása, ideértve a Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet által végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázással kapcsolatos tevékenységeket is.

## 1.6 A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA

### 1.6.1 TERÜLETI HATÁLY

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal jogviszonyban álló, a **01. sz. mellékletben** felsorolt településeken a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény szerinti ingatlanhasználókra vonatkozik.

### 1.6.2 ALANYI HATÁLY

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal állami hulladékkezelési közszolgáltatási jogviszonyban álló ingatlanhasználókra terjed ki az 1.6.1 pont szerinti területeket érintően.

A Területi ÁSZF 2023. július 1-jén határozatlan időre lép hatályba, azzal, hogy a hatálya alá tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásokat a Ht. rendelkezéseinek megfelelően a Koncessziós Társaság megbízásából a Területi Szolgáltató 2023. július 1. napjától nyújtja.

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

## 1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

Jelen dokumentum közzétételének időpontja: *2023. június 30.*

Jelen dokumentum mindenkor legfrissebb verziója a

[www.aksd.hu](http://www.aksd.hu)

tárhelyen, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, érhető el.

Dokumentum utolsó módosításának időpontja: *2023. június 30.*

Ügyfélszolgálati pontok elérhetőségei, címei, nyitvatartási idejük, ügyintézési típusok és kiszolgált települések listája a **02. sz. mellékletben** található.

## 2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI

### 2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME

Jelen Területi ÁSZF kiterjed az 1.5 és 1.6 pontban foglaltakon belül:

- a) az ingatlanhasználó települési hulladék részét képező vegyes hulladéknak gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,
- b) a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladéknak gyűjtésére. Ezen hulladék gyűjtésére a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint az alábbi opciók lehetségesek:
- házhoz menő
  - hulladékgyűjtő szigetes
  - hulladékgyűjtőpontos
  - hulladékgyűjtő udvaros
  - közterületi gyűjtés (lomtalanítás)
  - esetleg ezek bármilyen kombinációja.
- A különböző anyagfajták együttes vagy elkülönített gyűjtését a Területi ÁSZF szabályozza.
- c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladéknak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A lomtalanítás speciális szabályait a Területi ÁSZF tartalmazza,
- d) A Területi Szolgáltató által meghatározott gyűjtési időszakban a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező zöldhulladék gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A zöldhulladék gyűjtés speciális szabályait a Területi ÁSZF tartalmazza,
- e) az 2.1 a.-d. pontok esetén a hulladékok gyűjtésének gyakoriságát, illetve az egyes hulladékok gyűjtésére vonatkozó speciális szabályokat a Területi ÁSZF szabályozza, olyan módon, hogy az ingatlanhasználóknál a hulladék felhalmozódására ne kerülhessen sor,
- f) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,
- g) az ingatlanhasználatól gyűjtött települési hulladék előkezelésére, hasznosítására és a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására,

h) A természetes személy ingatlanhasználók alábbi hulladékfajtáinak:

1. települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok,
2. építési és bontási hulladék,
3. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
4. elem- és akkumulátor hulladék,
5. gumiabroncs hulladék,
6. fűrészt olaj, étolaj és zsír hulladék,
7. lomhulladék,
8. textil,
9. zöldhulladék,
10. lakossági veszélyes hulladékok

gyűjtésére és kezelésére. Ezen hulladékfajták a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint kerülhetnek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a hulladékgyűjtő udvarokon átvételre,

i) az ingatlanhasználóktól hulladékudvaron illetve házhoz menő elkülönített gyűjtésben átvett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék eseti maximális mennyisége a Területi ÁSZF-ben kerül meghatározásra,

j) a hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő udvarok és szigetek igénybevételének részletei – különös tekintettel nyitvatartási időpontok, átadható hulladékok, díjmentesen átadható mennyiségek anyagfajtként – az Ügyfelek számára a Területi ÁSZF-ben kerülnek rögzítésre,

k) a gyűjtőedények használatára (elhelyezhető hulladék típusa, összetétele, maximális súlya stb.), ideértve *a gyűjtéshez az gyűjtőedény kihelyezésének helyére és legkésőbb időpontjára* vonatkozó szabályokat is, a Területi ÁSZF tartalmazza,

l) amennyiben a gyűjtőedények kihelyezésére vonatkozó általános szabályokat, illetve a közterület használatának szabályozott kereteit a területileg illetékes Önkormányzat rendeletében meghatározza, úgy az Ügyfél annak megfelelően végezheti el gyűjtőedény kihelyezését ürítésre történő átadás céljából.

## **2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátására vonatkozó általános szabályokat tartalmazó Kormányrendelet eltérő tartalmú intézkedése hatályba lépéséig a Koncessziós Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység biztosításának és igénybevételének részletszabályait a Ht. 92/B.§ (7) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján jelen ÁSZF, illetve a Területi ÁSZF-ek tartalmazzák.

Adott ingatlanhasználó számára az ingatlan földrajzi elhelyezkedése alapján a szolgáltatást biztosító Területi Szolgáltató ÁSZF-jében foglaltak az irányadóak.

Minden ingatlanhasználó esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtása a jogszabályi szabályozás és az ÁSZF-ek együttes értelmezésében valósul meg.

Lomtalanítás keretében közterületre helyezett hulladék, valamint – amennyiben a gyűjtőedényt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásának biztosítása céljából közterületen helyezték el – gyűjtőedénybe történő elhelyezését követően a hulladék a Koncessziós Társaság tulajdonába és a Koncessziós Társaság vagy a Területi Szolgáltató birtokába kerül.

## **3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK**

### **3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

Tekintettel arra, hogy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos feladatait Koncesszori Alvállalkozók útján látja el, jelen ÁSZF-ben foglalt jogok és kötelezettségek egyaránt vonatkozhatnak a Koncessziós Társaságra és az alvállalkozóira is. Azon rendelkezésekben, ahol a Koncesszori Alvállalkozó nem kerül nevesítésre, az adott rendelkezésben foglalt jogok és kötelezettségek a Koncessziós Társaságot illetik, illetve terhelik.

#### **3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI**

A Koncessziós Társaság köteles:

a) A Koncessziós Területen a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység folyamatos, zavartalan ellátásáról a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint, továbbá

- b) a feladatkörébe tartozó hulladékgazdálkodási tevékenységeket a hulladékhierarchiára figyelemmel úgy válassza meg, hogy a Ht.-ben, illetve a hulladékgazdálkodási tervekben foglalt megelőzési, hasznosítási és ártalmatlanítási célkitűzések teljesülni tudjanak,
- c) az Ingatlanhasználók által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet ellátó Koncessziós Társaság szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedényben gyűjtött települési hulladékot az Ingatlanhasználóktól összegyűjteni és elszállítani (ideértve a háztartásban képződő zöldhulladék, vegyes hulladék, valamint az elkülönítetten gyűjtött hulladék összegyűjtését és elszállítását is), melynek részletszabályait és területi specifikumait az Ügyfélre vonatkozóan az illetékes Területi Szolgáltató ÁSZF-je tartalmazza,
- d) eltérő rendelkezés hiányában - a vegyes hulladék összegyűjtéséről és elszállításáról hetente legalább egy alkalommal gondoskodni,
- e) a lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékot az ingatlanhasználóktól összegyűjteni, átvenni és elszállítani,
- f) az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot összegyűjteni és elszállítani,
- g) az c)-f) pontban meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó hulladékot előkezelní, majd annak kezeléséről a hulladékkezelőnek történő átadás útján gondoskodni,
- h) a részére üzemeltetésre átadott létesítményeket, eszközöket, vagyonelemeket, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett egyéb hulladékgazdálkodási létesítményt üzemeltetni,
- i) a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtetni,
- j) évente legalább 1 alkalommal gondoskodni a lomtalanítás megszervezéséről és a lomtalanítás során a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet ellátó Koncessziós Társaságnak átadott vagy közterületre helyezett lomhulladék átvételéről, összegyűjtéséről, elszállításáról,
- k) törekedni arra, hogy az elkülönített hulladékgyűjtési rendszert több hulladékáramra kialakítsa, és azt, valamint a lomtalanítást házhoz menő gyűjtésként szervezze meg, és
- l) törekedni arra, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó hulladék a képződés helyétől az elérhető leggazdaságosabb módon és legrövidebb időn belül kerüljön hasznosító vagy ártalmatlanító létesítménybe,

m) az Ügyfelek személyes adatainak kezelését a vonatkozó jogszabályokra, különösen az Infotv.-re figyelemmel és az általa kiadott Adatkezelési szabályzat alapján végezni. A Koncessziós Társaság saját adatkezelési szabályzat szerint működik. A Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata az ÁSZF **04. mellékletét** képezi. A Területi Szolgáltató a hulladékkezelési közszolgáltatás részeként felmerülő koncesszori alvállalkozói feladati ellátása során a MOHU Zrt.-vel a feladatellátáshoz szükséges adatokat megosztja.

### **3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI**

A Koncessziós Társaság jogosult:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó bármely tevékenységre Koncesszori Alvállalkozó bevonására, továbbá
- b) az Ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás ellentételezéseként a vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjra,
- c) a b) pontban részletezett díj késedelmes fizetése esetén a késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeinek Ügyfél általi megtérítésére.

## **3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI**

A Területi Szolgáltató köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység zavartalan ellátását, a vonatkozó Jogszabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint biztosítani, továbbá
- b) az a) ponton belül a Természetes Személyek számára nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a hatályos Jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő színvonalon elvégezni olyan módon, hogy a közfeladat ellátásának műszaki tartalma egy magyarországi településen sem eredményezhet visszalépést a Ht. 92.§/B pontjára figyelemmel a 2023. július 1-jét megelőző időszakhoz képest a szolgáltatás tartalmát összességében értékelve,
- c) az ingatlanhasználók vegyes települési hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról illetve lomtalanítás során begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények rendszeres ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),



- d) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról illetve hulladékgyűjtő szigetekről begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),
- e) a Területi ÁSZF-ben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységhez kapcsolódó további tevékenységeket és– témaköröket definiálni, különös tekintettel a lomtalanítás menetére, valamint gyűjtőedény használatának, tulajdonlásának és rendelkezésre bocsátásának szabályaira, további díjjal nem fedezett szolgáltatások szabályozására, az ellenőrzés szabályozására,
- f) a Területi ÁSZF-ben lefektetett további tevékenységeket elvégezni, különös tekintettel a zöldhulladékok és háztartási lomhulladékok gyűjtésére,
- g) az Fgytv.-ben foglaltaknak megfelelő Ügyfélszolgálat működtetni,
- h) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt szolgáltatási területébe tartozó minden érintett település belterületén elvégezni, és Területi ÁSZF-jében meghatározni a közigazgatási határon belül az egyéb – például zártkerti vagy csak időszakosan, eseti jelleggel használt – ingatlanok esetén nyújtott szolgáltatást, a Ht. 92.§/B pontjában foglaltak teljesülésének sérelme nélkül biztosítani,
- i) az Ügyfél – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység keretében igénybe vett szolgáltatás tartalmának módosítása tárgyában kezdeményezett – írásos megkeresése alapján, azt 15 napos ügyintézési határidővel figyelembe venni a jogszabályi előírásokkal összhangban, továbbá köteles az Ügyfél saját adatairól információt, tájékoztatást adni, ideértve az Ügyfél díjfizetéseit és hátralékait összesítő szerződéses folyószámla egyenlegét is,
- j) a hozzá beérkező iratokat az Ltv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

### **3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI**

A Területi Szolgáltató jogosult:

- a) rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető ingatlanok esetén a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatározni egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőponton történő gyűjtést, ahová az ingatlanhasználó kötelessége a hulladék kihelyezése. A gyűjtés lebonyolításáról és az ügyfelet érintő feladatokról a Területi Szolgáltató a szolgáltatásra történő bejelentkezéskor – illetve azt követően bármely változás alkalmával a Területi ÁSZF-ben megjelölt módon – az Ügyfelet értesíteni köteles, továbbá

- b) tulajdonosi felhatalmazás nélkül is elfogadni az ingatlan tényleges használójának szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kérelmét, bejelentését, amennyiben a használat jogszerűsége igazolt,
- c) Ügyfeleknél megjelölt felhasználási helyen a gyűjtéssel és gyűjtőedénnyel kapcsolatban helyszíni ellenőrzéseket végezni.

### **3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI**

##### 3.3.1.1 ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELHEZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ingatlanhasználó köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe venni, továbbá,
- b) tudomásul venni, hogy a közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében, az ingatlanban életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban egyetemleges,
- c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásra vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetése rá nézve teljes mértékben kötelező függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe,
- d) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koncessziós Társaság vagy megbízottja által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni,
- f) késedelmes fizetés esetén a Koncessziós Társaság késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit megfizetni,
- g) az ingatlan tulajdonosa minden esetben ingatlanhasználónak – és így a kötelező szolgáltatás alanyának – minősül, addig az időpontig míg saját maga vagy meghatalmazottja, az ingatlan új tulajdonosa vagy az ingatlan használatának jogosultja az ingatlan feletti rendelkezési jog átruházását igazoló dokumentumot – birtokbaadási jegyzőkönyv, bérleti szerződés stb. – be nem mutatja a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- h) természetes és nem természetes személy ingatlanhasználóként, amennyiben az szükséges, az illetékes hatósággal, önkormányzattal közterület használati szerződést kötni, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítása és kezelése céljából, figyelembe véve, hogy annak hiánya közigazgatási eljárást vonhat maga után,

i) a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Területi Szolgáltatóval a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítására és kezelésére a Területi Szolgáltató ÁSZF-je alapján,

j) a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért felelősséget vállalni.

### 3.3.1.2 IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEINEK BIZTOSÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ügyfél köteles:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani,

b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre a Területi Szolgáltatónál bejelentkezni, valamint együttműködni a Területi Szolgáltatóval a szolgáltatás ellátása érdekében,

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezett ingatlan tulajdonosaként vagy – amennyiben az érintett ingatlan tényleges tulajdonosának, illetve azt valamilyen jogcímen használójának a személye eltér egymástól – az ingatlan használójaként (pl. tulajdonos, bérlő, vagyongazdálkodó, üzemeltető, egyéb használó stb.) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére irányulóan a tulajdonos vagy az ingatlan használója a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban jogosult eljárni a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a használati jogviszony igazolása mellett (ingatlan használatát igazoló dokumentum pl.: bérleti szerződés, használati megállapodás),

d) ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést kell tennie a Területi Szolgáltatój ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található átvételi elismervény formanyomtatvány vagy a [www.aksd.hu](http://www.aksd.hu) online kapcsolatfelvételi űrlapon szerinti tartalommal,

e) ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Területi Szolgáltatónak ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található x formanyomtatvány szerinti tartalommal,

f) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a Természetes személy Ügyfél számára, úgy bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változását és abból adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **átvételi elismervény** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

g) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a nem természetes személy, valamint egyéni vállalkozó Ügyfél számára, úgy bejelenteni a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **x** formanyomtatvány szerinti tartalommal

h) amennyiben a gyűjtéshez saját gyűjtőedényt használ, úgy az gyűjtőedény méretében bekövetkezett esetleges váltást bejelenteni,

i) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás igénybe vételének bejelentésekor, valamint a szolgáltatás vagy adatainak változása esetén, a Területi Szolgáltatónak megadni adatait (ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található változás közlő formanyomtatvány szerinti tartalommal),

j) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a Területi Szolgáltatónak – Szüneteltetés esetén legkésőbb az Újrarendítéskor – bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Területi Szolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége...stb.) az Ügyféltől követelni,

k) amennyiben a Területi Szolgáltató értesíti az Ügyfelet, miszerint az Ügyfél ingatlana rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető, valamint a Területi Szolgáltató erre tekintettel a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatároz egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőpontot, úgy hulladékát ott elhelyezni.

### 3.3.1.3 BEGYŰJTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ügyfél köteles:

a) az általa használt ingatlan területén képződő települési hulladékot elkülönítetten gyűjti, és azt a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint – ide értve az esetleges kivételeket – a Területi Szolgáltatónak átadni, továbbá

b) a közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével a házhoz menő elkülönített gyűjtéssel érintett területeken a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott, vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben vegyes hulladékától elkülönítve gyűjtött, a Területi Szolgáltató ÁSZF-jében meghatározottaknak megfelelően a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a Területi Szolgáltató részére külön díjazás nélkül átadni, valamint amennyiben a Területi Szolgáltató házhoz menő zöldhulladék begyűjtést biztosít, úgy ezen anyagáramnál is az Területi Szolgáltató ÁSZF-jében meghatározottak szerint eljárni,

- c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység házhoz menő begyűjtési tevékenységét – a Területi Szolgáltatóval kötött egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a Területi ÁSZF-ben meghatározott gyakorisággal igénybe venni és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékait a Területi Szolgáltató részére átadni,
- d) amennyiben a Területi Szolgáltató saját maga vagy meghatalmazottja révén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez részére hulladékgyűjtő gyűjtőedényt bocsát rendelkezésre, úgy azt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni továbbá a Területi ÁSZF-ben megfogalmazottak szerint eljárni,
- e) a gyűjtéshez használt – ideértve a saját tulajdonú – gyűjtőedény tekintetében a Területi Szolgáltató által az gyűjtőedény azonosítására szolgáló jelzés elhelyezését tűrni, a jelzést nem megrongálni és minden tőle elvárhatót megtenni, hogy a jelzés eredeti funkcióját be tudja tölteni,
- f) amennyiben a Területi Szolgáltató a szolgáltatáshoz gyűjtőedényt biztosít és azt térítésmentesen vagy Területi ÁSZF-ben meghatározott díj ellenében kiszállítja az Ügyfélnek, abban az esetben a megrendelt gyűjtőedény kiszállítás visszamondása esetén a Területi ÁSZF-ben foglaltak szerint esetlegesen megállapított többletköltségeket a Területi Szolgáltató részére megfizetni, lakossági edényzetkiszállítás 4600,- Ft.
- g) gyűjtőedény sérülése esetén a Területi ÁSZF-ben foglaltak az irányadók, lakossági minőségi csere díjmentes
- h) Ügyfél saját tulajdonú gyűjtőedénnyel a Szolgáltatásban kizárólag abban az esetben vehet részt, amennyiben az igénybe venni kívánt gyűjtőedény a Területi Szolgáltató gyűjtéshez rendszeresített célgépjárművével begyűjthető és a gyűjtőedény megfelel a vonatkozó MSZ EN-840 számú szabványsorozatnak,
- i) amennyiben az Ügyfél által használt saját tulajdonú gyűjtőedény a h) pontban foglaltaktól eltér, úgy az gyűjtőedény ürítése közben esetlegesen bekövetkező kárért a Területi Szolgáltató nem vállal felelősséget, valamint a Területi Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás esetleges megtagadása amennyiben azt munkavédelmi vagy vagyonvédelmi szempontok indokolják,
- j) amennyiben saját tulajdonú gyűjtőedényének sérülését megjavítja, új gyűjtőedény beszerzése helyett, köteles azt úgy elvégezni, hogy annak mozgathatósága, azonosíthatósága és üríthetősége szempontjából eredeti állapotát tükrözze, ellenkező esetben a Területi Szolgáltató annak ürítését megtagadhatja, dolgozói biztonsága, valamint vagyonvédelem érdekében,
- k) gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,

l) a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja, és az ingatlanán keletkező hulladék mennyiségét alacsony szinten tartsa,

m) a vegyes hulladékát a Területi Szolgáltató által a Területi ÁSZF-ben meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Területi Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott, vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben (zsákos gyűjtés esetén hulladékgyűjtő zsákban) gyűjteni, és azt a Területi Szolgáltató részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni – a 3.3.1 b) és 3.3.2 c) alpontokban foglaltak figyelembevételével,

n) a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,

o) az átvett gyűjtőedény(eke)t – ideértve a zsákos gyűjtés esetén a hulladékgyűjtő zsákot –, továbbá az gyűjtőedény nélkül gyűjtött hulladékokat (pl.: összekötözött faágak) – amennyiben Területi Szolgáltató erre lehetőséget biztosít a Területi ÁSZF-jében meghatározott módon és a hulladék elszállítása céljából a Területi Szolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,

p) az gyűjtőedényben kihelyezhető hulladék maximális súlyáról, gyűjtőedénybe kihelyezhető hulladékok típusairól Területi Szolgáltató a Területi ÁSZF-jében rendelkezhet, amit az Ügyfél köteles betartani. Ennek megszegéséből eredő minden felelősség az ingatlanhasználót terheli, ebben az esetben az ingatlanhasználó kötelezettsége az előírásoknak megfelelő állapot visszaállítása.

### **3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI**

Az Ügyfél jogosult:

a) szolgáltatásmódosítást kezdeményezni és bejelenteni a Területi Szolgáltató felé, amennyiben az ingatlanon a korábban becsült települési vegyes hulladék mennyisége emelkedett, vagy esetlegesen csökkent,

b) saját adatairól információt, tájékoztatást kérni, ideértve a díjfizetéseit és hátralékait összesítő folyószámla egyenlegét is,

c) a 3.3.1.3 b) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ügyfél az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, átvételi helyre vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő körebe tartozó hulladékot befogadni képes hulladékudvarba szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Területi Szolgáltató honlapján közzétettek, vagy a Területi ÁSZF-je szerint,

d) az ingatlan időszakos használata, vagy annak lakatlansága és olyan esetekben amikor az ingatlanon bizonytalan ideig senki sem tartózkodik sem jelent mentességet a díjfizetési kötelezettség alól, azonban az Ügyfeleknek lehetőségük van a még tulajdonban lévő lakatlan ingatlanok vonatkozásában szüneteltetni a hulladékszállítási szolgáltatást, melynek részletszabályait a 4.3 pont tartalmazza,

e) az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlan tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a 4.3 pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Területi Szolgáltató szüneteltetheti, amennyiben az Ügyfél a szüneteltetés feltételeit a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint hitelt érdemlően igazolja,

f) a szolgáltatás ellátásához kapcsolódóan a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat felé a Területi ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően jelzéssel élni.

### **3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK**

A 3.3.1 és 3.3.2 pontban foglaltakon túl,

a) társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Társasház veszi igénybe társasházi előfizetőként.

b) közös gyűjtőedényekre vonatkozó díjösszeg egyes lakásokra történő felosztásáról, annak szempontjairól kizárólag a lakóközösség dönt. A Thtv. szerint a közösség egészét terhelő kötelezettség teljesítéséért a tulajdonostársak tulajdoni hányaduk arányában – vagy a szervezeti-működési szabályzatban eltérően meghatározott mérték szerint felelnek,

c) a társasházaknak hatályos szervezeti-működési szabályzattal kell rendelkeznie,

d) a társasház szervezeti-működési szabályzatának tartalmaznia kell a tulajdonostárs külön tulajdonán belül nem mérhető közüzemi és más szolgáltatások díjának (pl. hulladékszállítás) elszámolására és megfizetésére vonatkozó részletes szabályokat,

e) 3.3.1.2 c) alpontja helyett társasházi előfizető esetében a szolgáltatás igénybevételére történő bejelentkezés – és/vagy a Területi ÁSZF-ben szabályozott szerződéskötés – ügyében a közös képviselő jogosult eljárni,

f) közös képviselő által beküldött igénybejelentő vagy hulladékszállítási szerződésben csak az igényelt és/vagy szerződött gyűjtőedények méretét és számát kell feltüntetni, az egyes ingatlanok tulajdonviszonyaiban bekövetkezett változással, a belső felosztás módosításával kapcsolatban, a társasházaknak nincs bejelentési kötelezettsége a Területi Szolgáltató felé, tekintve, hogy a szerződött fél a társasház, ún. társasházi előfizetőként,

- g) közös gyűjtőedény úrtartalmának meghatározása a Területi ÁSZF-ben kerül megállapításra, az alapító okiratban is jegyzett ingatlanok száma, valamint a minimum használható gyűjtőedény szorzatának valamint a Területi Szolgáltató rendszeresített gyűjtőedény állományának figyelembe vételével,
- h) amennyiben a társasházi előfizető egy összegben fizeti a hulladékszállítási díjat a Koncessziós Társaság részére, a számlázott díj a társasházon belül a lakóközösség döntésének megfelelően kerül felosztásra és a közös képviselő által, a közös költség részeként beszedésre az egyes lakástulajdonosok között,
- i) társasházi előfizetőként, a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt a társasház lakatlan,
- j) lakásszövetkezet részét képező társasház, ingatlanhasználó esetén a szolgáltatást a lakásszövetkezet, mint Ügyfél veszi igénybe,
- l) a társasház a Ht. 91.§ (3) bekezdésére figyelemmel évente írásban tájékoztatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó Koncessziós Társaságot a természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók társasházon belüli megoszlásáról.

## **4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY**

### **4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden – Ht. szerinti – ingatlanhasználó részére kötelező, aki fizetési (vevő) azonosító birtokában Ügyfélnek minősül jelen dokumentum alkalmazásában.

A jogszabályi rendelkezések alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) szerződés a Koncessziós Társaság és az Ingatlanhasználó között – kivéve az egyedi szerződéseket – nem kerül megkötésre.

Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja. A szolgáltatás



felajánlása kétségtelenül megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos egyedi szerződéseket a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni a Területi ÁSZF-ben foglaltak szerint, ideértve a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával létrehozandó (papír alapú) egyedi szerződést is.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos jogviszony alapján a Koncessziós Társaság vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Ht.-ban és az ágazati jogszabályokban meghatározott feltételeknek eleget tevő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást nyújt, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozói útján teljesíti.

Minden a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés (ideértve az gyűjtődény méretének módosítása, hulladékgazdálkodási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének szüneteltetése, egyedi szolgáltatás megrendelése, díjkedvezmény stb.), valamint a gyűjtődények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjfizetés, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Koncessziós Társaságtól vagy annak szerződött partnerétől értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

#### **4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármilyen ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, az igénybevétel módjának vagy az ahhoz kapcsolódó adatok módosítását, az igénybevétel szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél vagy Bejelentő – illetve ezen személyek meghatalmazottja – igazolja:

- személyazonosságát
  - o személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útleve) bemutatásával
  - o írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
  - o telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
  
- eljárási jogosultságát

- Természetes személyek esetén:
  - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,
  - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával,
- Nem természetes személyek esetén:
  - annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
  - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

Minden esetben igaz, hogy használat jogszerűségét igazoló dokumentum (pl.: adásvételi szerződés, bérleti szerződés...stb.) másolatának benyújtása esetén a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivételével további adatának kizárására.

Az egyes ügytípusok ügyintézési módjai (személyes, telefonos, írásos) a Területi ÁSZF-ekben szabályozottak, különös tekintettel a telefonon nem intézhető ügyekre.

#### **4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE**

A bejelentés (a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás megrendelése) a Területi Szolgáltatónál tehető meg minden esetben: személyesen, írásban (postai levél, e-mail,); adott Területi Szolgáltatónál rendelkezésre állás esetén: hivatali kapu, illetve a Területi Szolgáltató honlapján online tehető meg. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

A bejelentés tartalmi elemeit az 5. sz. mellékletben található formanyomtatvány határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Ezenfelül amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól, úgy a bejelentés során a használat jogszerűségének igazolása szükséges a 4.1.1 pont szerint.

A Területi Szolgáltató az Ügyfelek adatai tekintetében az Adatkezelési szabályzata alapján jár el, mely jelen dokumentum **4. sz. melléklete** és ami elérhető a

[www.aksd.hu](http://www.aksd.hu)

oldalon, valamint minden a Területi Szolgáltató által a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin, ügyfélszolgálati pontjain

A Koncessziós Társaság a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek);
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót;
- c. a közterület-használati hozzájárulás jogosultját.

Új igénybevétel bejelentése esetén az egyedi szerződések kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Területi Szolgáltató által a Koncessziós Társaság elektronikus adat nyilvántartási rendszeréből kerül nyomtatásra értesítő a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéről. Ebben a pontban fogalmazottaktól a Területi Szolgáltató eltérhet, amennyiben Területi ÁSZF-ben ettől eltérő működést határoz meg.

#### **4.1.3 HULLADÉKGYZŐJTŐS KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA**

Az ingatlanhasználók igénybevételei kötelezettségének, bejelentési kötelezettségének elmulasztása okán sem tagadhatja meg a hulladékgyűjtési közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételeire előírt kötelezettségeit nem teljesíti, feltéve, hogy részére a Területi Szolgáltató

- a) a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást felajánlja és
- b) a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll,

Az igénybevételei és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az ingatlanhasználó a változást be nem jelenti. A bejelentéssel és a szükséges okiratok bemutatásával számlakorrekcióra kerülhet sor, melynek kapcsán a 3.3.1.2 i) alpontjában foglaltak alapján kell eljárni.

## **4.2 ADATVÁLTOZÁSOK**

Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, ha a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételeire kötelezetté válik, vagy igénybevételei kötelezettsége megszűnik (a továbbiakban: változás bejelentése).

A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért, amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának személye eltér, úgy a tulajdonos.

Elmulasztott bejelentés esetén az Ügyfél, a számára hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatások esetén, visszatérítésre nem jogosult.

Változás bejelentése esetén az igénybevételi kötelezettség keletkezését vagy megszűnését bizonyító okiratok másolatát a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein szükséges benyújtani. A Területi Szolgáltató a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.

#### **4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA**

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselot az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról - szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

#### **4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:**

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltételei:

- 4.1.1. pontban meghatározottak
- 5. sz. mellékletben található változás közlő / visszavételi / átvételi formanyomtatvány tartalmának megfelelő dokumentum kitöltése

Akár az új, akár a korábbi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető, a benyújtott dokumentumokon feltüntetett birtokba adási dátummal.

Ügyfél elhalálozása esetén amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető a Területi ÁSZF-ben foglaltak alapján.

### 4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Területi Szolgáltató által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) illetve bizonyos szolgáltatóknál hivatali kapun, illetve online felületen keresztül történhet.

## 4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás egyhuzamban legfeljebb fél év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és ezáltal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj fizetésének, szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant 60 napot meghaladó időszakban nem lakja,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, bárminemű egyéb hasznosításra) nem használja,
- az ingatlanon hulladék nem keletkezik, illetve
- díjhátraléka nincs.

A szüneteltetés meghosszabbítására vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szüneteltetés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét az 5. mellékletben található **szüneteltetési kérelem** formanyomtatvány szerinti tartalom megadásával, a Terület Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon köteles bejelenteni a Területi Szolgáltatónak annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban. A megjelölt formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A szüneteltetési ideje alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, komposztáló igénylése) nem vehetők igénybe.

A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja. Ha a szünetelés feltételeiben, (misperint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.

Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény, vagy gyűjtőedény bérbeadása esetén sem a Koncessziós Társaság, sem a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelése esetén az gyűjtőedényt nem szállítja el az ingatlanhasználótól, így az a szünetelés időtartama alatt – bérelt gyűjtőedény esetén, a gyűjtőedény bérleti díjfizetési kötelezettség fennmaradása mellett – az Ügyfélnél/Ingatlanhasználó birtokában marad, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik. A Területi Szolgáltató ettől a rendelkezéstől eltérhet és a gyűjtőedényt elszállíthatja az ingatlanhasználótól a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő gyűjtőedény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről, amennyiben az nem saját tulajdonában van.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére.

A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ügyfél nem jelentette be, úgy – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az Ügyfelet értesíteni, és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

#### **4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA**

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó/Ügyfél egyidejű értesítése mellett a Területi Szolgáltató a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot a Területi Szolgáltató átadja a Koncessziós Társaságnak, az Ingatlanhasználó/Ügyfél pedig köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat megfizetni.

Amennyiben az Ügyfél által megnevezett felhasználási helyen a szünetelés körülményei megváltoztak, lehetőség van a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének újraindítására.

A Bejelentő személy beazonosítását és ügyben történő eljárási jogosultságának igazolását követően az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőség vagy az ingatlan jogszerű használatának igazolása a Területi ÁSZF-ben meghatározott eljárásrendben.

#### **4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE**

Az Ügyfél/Ingatlanhasználó az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételét írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.

A megszüntetés iránti kérelem Természetes személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található visszavételi elismervény formanyomtatvány szerinti, míg nem természetesen személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található x számú formanyomtatvány szerinti tartalommal benyújtható a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

Amennyiben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének bejelentéséhez a Területi Szolgáltató együttes kérelmet írt elő, mely mellékelésre került, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének megszüntetésére is ekként kerülhet sor.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül.

## 5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

Jelen 5. fejezet a Koncesszor üzletszabályzata számlázásra vonatkozó fejezetének ismertetése.

### 5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell fizetnie a jogszabályokban meghatározott feltételek szerint, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koncessziós Társaság önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. A díj mértékét a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat meghatározó miniszteri rendelet hatálybalépéséig a Ht. 91. § határozza meg. A díj mértékét befolyásoló gyűjtődény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani.

Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Területi Szolgáltató honlapján településenkénti bontásban illetve jelen **ÁSZF 1. sz. mellékletében**.

### 5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK

Amennyiben a Ht. alapján a települési önkormányzat 2017. június 23-át követően és 2023. július 1-jét megelőzően díjkedvezményt, vagy díjkompenzációt állapított meg, és nem tájékoztatja írásban 2023. július 1-jét megelőzően a Korábbi Koordináló szervet, 2023. július 1-jén vagy azt követően a koncessziós társaságot arról, hogy a díjkedvezménnyel, illetve díjkompenzációval kapcsolatosan 2023. július 1-jét megelőzően általa viselt költségeket 2023. július 1-jét követően nem viseli, az önkormányzat továbbra is megfizeti az ingatlanhasználó helyett a díjkedvezménynek, illetve díjkompenzációnak megfelelő összeget a koncessziós társaság részére, a koncessziós társaság pedig az önkormányzat által befizetett összeggel csökkentett díjat fizet meg az érintett ingatlanhasználóval. A települési önkormányzat a tájékoztatását 2023. július 1-je után is megadhatja, ebben az esetben a fizetési kötelezettség a tájékoztatás megküldését követő második hónap első napjától terheli.

A települési önkormányzat átvállalás esetében a korábbi díjkedvezmény, illetve díjkompenzáció mértékétől eltérhet, többet és kevesebbet egyaránt átvállalhat az ingatlanhasználó helyett fizetendő díjból.



A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység után kiszámlázott díjkedvezményekre és támogatásokra való jogosultság általános feltételeit a területileg illetékes önkormányzati rendeletek szabályozzák, egyedi esetekben pedig az érintettek részére szóló, az önkormányzat által kiadott határozatban foglaltak irányadók.

A díjkedvezmény vagy díjkompenzáció igénybevételéhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolnia a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt vagy díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkedvezmény vagy díjkompenzáció összegét egy összegben 2023. július 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a 2023.06.30-áig illetékes Korábbi Koordináló szerv részére, 2023. július 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koncessziós Társaság részére megfizetni.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó módosítási igénye esetén a módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

A díjkedvezményre vagy díjkompenzációra jogosult lakcímének változása esetén a kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást – az 4.2 pontnak megfelelően – 15 napon belül a Területi Szolgáltató felé bejelenti, valamint a Területi Szolgáltató által elvárt igazolásokat csatolja. Amennyiben a módosult lakcím az eredeti lakcím szerinti település közigazgatási határán kívül esik, úgy a díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj befizetésénél Budapest közigazgatási területén kívüli társasházak – melyek a díjat nem Csoportos Beszedési Megbízással (továbbiakban: CSBM) rendezik – esetében skontó vehető igénybe kizárólag azon feltétel teljesítése esetén, hogy a Koncessziós Társaság számlájára befizetés legalább a fizetési határidőt megelőző 5 nappal megérkezik. A skontó mértéke a díj 3%-a.

### **5.3 SZÁMLÁZÁS**

A Koncessziós Társaság a Területi Szolgáltatóktól kapott adatok alapján végzi számlázási feladatait. Számlát a Területi Szolgáltató nem állít ki.

Az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység műszaki tartalmára vagy a számla adattartalmára (ürítések számára, gyűjtőedény méretére, rongálódására, helytelen név, cím stb.) vonatkozó megkereséseket a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül intézheti, kivéve a 6. fejezetben foglalt ügyeket .

Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételeivel kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti.

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint a Bejelentő eljárási jogosultságának 4.1.1 pont szerint ellenőrizhetősége.

## 5.4 FIZETÉSI MÓDOK

Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az alábbi fizetési módok valamelyikével egyenlíthetik ki:

- csekk (postai számla befizetési megbízás)
- e-számla/Díjnet
- banki átutalás
- CSBM
- pénztári befizetés (megjelölt ügyfélszolgálatokon) – kizárólag a Koncesszor által megjelölt ügyfélszolgálatokon.

A fizetési módokkal, illetve azok esetleges változtatásával kapcsolatban további információk a <https://mohu.hu> honlapon keresztül, valamint a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin érhető el. Az ügyfélszolgálati irodák listája és elérhetősége a **2. sz. mellékletben** található.

## 6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatáshoz kapcsolódó témákban a megkeresések kezelését és a tájékoztatást a Területi Szolgáltató látja el saját vagy alvállalkozója Ügyfélszolgálatán keresztül, melyet a Területi Szolgáltató honlapján elérhető módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben érnek el az Ügyfelek. Területi Szolgáltatóhoz intézett ügyél megkeresések rendjének részletes szabályait a Területi ÁSZF tartalmazza, mely a **6. sz. mellékletben** található.

A Területi Szolgáltató az alábbi témákat érintő ügyfélmegkeresések esetében nem jár el:

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése

- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezményrel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
- Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

A felsorolt megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.

Minden hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást vagy számlázást érintő megkereséseket kezelő ügyfélszolgálat az Fgytv.-ben előírtak szerint működik.

## **6.1 TÁJÉKOZTATÁS**

### **6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Területi Szolgáltató tájékoztatást nyújt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásaira vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi.

- a) a hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat, kedvezményeket, támogatásokat,
- c) a közszolgáltatási területre és a szolgáltatás terjedelmére vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat – ha a Területi Szolgáltató a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz,

f) hulladék gyűjtési naptárt,

g) Területi ÁSZF-et,

h) adatvédelmi szabályzatát, adatkezelési tájékoztatóját.

A Területi Szolgáltató az engedélyeit, az ÁSZF-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálatokon is közzéteszik.

A Területi Szolgáltató az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatain és honlapjukon közzétett információk alapján tájékoztatja.

## **6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet tájékoztatást nyújt a közzolgáltatási díj számlázására és a díj befizetésére vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a Koncessziós Társaság honlapján közzéteszi.

- a) adatkezelési tájékoztató
- b) fizetési kedvezményről szóló tájékoztató
- c) lakásszövetkezetek és társasházak számára szóló tájékoztató
- d) fizetési módok és változtatásuk,
- e) e-számla,
- f) külföldről történő utalás
- g) részletfizetés
- h) vallási jogi személyek részére szóló tájékoztató
- i) panaszkezelési szabályzat
- j) békéltető testületek, hatóságok listája

## 6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

### 6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Az ügyfélmegkereséseket a Területi Szolgáltató a honlapján megnevezett csatornákon fogadja (személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban (postai vagy elektronikus levél (e-mail)), esetenként online felületen) a nyitvatartási és hívásfogadási rendje szerint és azokat nyilvántartásba veszik. A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés kezelése az alább leírtak alapján történik. A Területi Szolgáltató az ügyfélmegkeresések egyes eseteire eltérő szabályokat alkalmazhat a **3. sz. melléklet** szerint.

Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – az Ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a megkeresett fél eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez, valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.

Megkeresések kezelésénél az Ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása, személyazonosságának és eljárási jogosultságának ellenőrzése szükséges, a 4.1.1 pontban leírtaknak megfelelően.

Amennyiben Érdeklődő vagy bármely további eljárásra nem jogosult személy keresi fel bármely ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Az Ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés a személyes vagy telefonos ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó, de illetékességi területen kívüli megkereséseket a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat továbbítja a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató – vagy szerződött partnerük – hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Az ügyfélmegkeresések továbbításánál a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók – és a tevékenységbe bevont bármely további közreműködő – jelen ÁSZF **4. sz. mellékletében** található Adatvédelmi szabályzat szerint járnak el.

Ha az Ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, valamint az ügyintéző kérdése nyomán az Ügyfél kéri, hogy továbbiakban panaszként kezeljék az ügyét, abban az esetben – telefonos és személyes megkeresés esetén jegyzőkönyv kerül felvételre az ügyintéző által és – az ügyintéző tájékoztatja a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

## **6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Telefonon érdemben csak a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfél azonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.

Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az Ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult.

### **6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE**

#### **ÜGYINTÉZÉSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén az ügyben eljáró ügyfélszolgálat a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat. Adatszolgáltatás hiányában az ügyintézés az ügyintézési határidő leteltét követően lezárhat.

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat tájékoztatni köteles az Ügyfelet és a Koncessziós Társaságot.

### **6.2.4 PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

A Területi Szolgáltató az ügyfelek panaszai, reklamációi és kifogásai kapcsán a Koncessziós Társaság panaszkezelési szabályzata szerint jár el, mely ezen dokumentum **6.sz. melléklete** is egyben.

### **6.2.5 JOGORVOSLAT**

Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.

Erről a Területi Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.

A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a Fgytv. tartalmazza.

A Fgytv.-ben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a felhasználó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.

A panasz elutasítása esetén az ügyben eljáró szervezet a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti - megadva az illetékes hatóság, illetve a Fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét és levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Területi Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A vármegyei kormányhivatalok, mint fogyasztóvédelmi hatóság és a Békéltető testületek címét, elérhetőségét jelen **ÁSZF 6. sz melléklete**, a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

### **6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL**

A Területi Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy

- az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,
- tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának

eredményéről.

A Területi Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviseletek illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

A társadalmi érdekképviselő az ügyfél által kezdeményezett ügyekben az egyéni ügyiratokba csak az ügyfél tudtával és beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.



Fogyasztóvédelmi szervekkel történő együttműködés kereteit a vonatkozó Panaszkezelési szabályzat tartalmazza, mely jelen ÁSZF **6.sz. melléklete** és amely megtalálható a Területi Szolgáltató weboldalán valamint, minden a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin.

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. e) pontja szerinti feltételeknek.

A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesznek minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Koncessziós Társaság, illetve az Ügyfél és a Területi Szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseltek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját minden szervezet a saját honlapján teszi közzé.

## **7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS**

A Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek. További információ a Koncessziós Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában található.

A Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználók felé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységről történő számlázáshoz szükséges adatokat Koncessziós Társaság, vagy az általa kijelölt szervezet felé szolgáltatni köteles az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendeletben, illetve rendeletet esetlegesen felváltó, mindenkor hatályos vonatkozó szabályozás szerint.

## 1. sz. melléklet Területi hatály és díjak

Lakossági	Közzolgáltatási díj (ÁSZF 5.1 fejezet szerint) <b>heti bruttó Ft.</b>						
	60 heti 1x	80 heti 1x	120 heti 1x	240 heti 1x	770 heti 1x	1100 heti 1x	4300 heti 1x
Álmosd	168,53	224,66	337,06				
Bagamér	185,21	246,94	370,41				
Ebes	286,38	347,34	469,39				
Fülöp	169,12	225,50	338,25				
Hajdúbagos	160,19	213,59	320,38				
Hosszúpályi	154,83	206,44	309,66				
Hajdúszovát	157,81	210,41	315,62				
Kokad	198,90	265,20	397,80				
Létavértes	133,22	177,63	266,45				
Monostorpályi	-	-	318,01				
Mikepércs	-	-	284,61				
Nagyhegyes	150,07	200,09	300,13				
Nyírábrány	186,99	249,32	373,98				
Nyíracsád	188,18	250,91	376,36				
Nyíradony	277,49	300,10	347,85				
Nyírmártonfalva	-	-	353,73				
Sáránd	160,19	213,59	320,38				
Újléta	170,91	227,88	341,82				
Vámospércs	172,70	230,26	345,39				
Debrecen	241,45	321,95	482,90	970,40	3955,00	5714,70	21972,30
<b>Település neve</b>	<b>60 heti 2x</b>	<b>80 heti 2x</b>	<b>120 heti 2x</b>	<b>240 heti 2x</b>	<b>770 heti 2x</b>	<b>1100 heti 2x</b>	<b>4300 heti 2x</b>
Debrecen	440,00	592,10	888,10	1770,60	7252,30	10476,50	40283,50

<b>Költségvetési intézmények hulladékgazdálkodási üritésenkénti díja bruttó Ft.</b>	60 liter heti 1x	80 heti 1x	120 heti 1x	240 heti 1x	770 heti 1x	1100 heti 1x	4000 heti 1x	4300 heti 1x	7500 heti 1x	10000 heti 1x
Álmosd			337,10	654,30	2081,80	2888,10				
Bagamér			370,45	719,12	2288,12	3174,32				
Ebes			410,30	796,50	2534,20	3515,70				
Fülöp			338,20	656,60	2089,00	2898,10				
Hajdúbagos			320,42	621,99	1979,07	2745,56				
Hajdúszovát			315,60	612,60	1949,30	2704,20				
Hosszúpályi			309,62	610,03	1912,39	2653,07				
Kokad			397,76	772,17	2456,93	3408,50				
Létavértes			266,42	517,16	1645,53	2282,85				
Monostorpályi			318,01	617,30	1964,16	2724,89				
Mikepércs			284,60	552,50	1757,90	2438,70				
Nagyhegyes			300,10	582,50	1853,60	2571,50				
Nyírábrány			374,00	726,00	2310,10	3204,80				
Nyíracsád			376,30	730,50	2324,20	3224,40				
Nyíradony			347,90	695,70	-	3429,40				
Nyírmártonfalva			353,70	686,60	2184,60	3030,70				
Sáránd			320,42	621,99	1979,07	2745,56				
Újléta			341,80	663,40	2110,90	2928,40				
Vámospércs			345,40	670,56	2133,60	2959,95				
Debrecen			542,00	1089,40	4439,30	6414,60	21111,20	24663,40	33644,80	39582,10
<b>Költségvetési intézmények hulladékgazdálkodási üritésenkénti díja bruttó Ft.</b>	60 liter heti 2x	80 heti 2x	120 heti 2x	240 heti 2x	770 heti 2x	1100 heti 2x	4000 heti 2x	4300 heti 2x	7500 heti 2x	10000 heti 2x
Debrecen			498,50	993,60	4070,20	5879,70	19345,90	22608,50	30833,10	36273,70

<b>Egyéb gazdálkodási szervezetek hulladékgazdálkodási ürtésenkénti díja bruttó Ft.</b>	60 liter heti 1x	80 heti 1x	120 heti 1x	240 heti 1x	770 heti 1x	1100 heti 1x	4000 heti 1x	4300 heti 1x	7500 heti 1x	10000 heti 1x
Álmosd			421,80	843,70	2706,80	3866,90				
Bagamér			439,34	878,68	2819,12	4027,31				
Ebes			532,00	1058,20	3257,60	4634,20				
Fülöp			387,70	775,50	2488,00	3554,30				
Hajdúbagos			365,23	730,47	2343,61	3348,02				
Hosszúpályi			407,59	815,18	2615,39	3736,27				
Hajdúszovát			359,90	719,90	2309,60	3299,50				
Kokad			497,07	994,15	3189,58	4556,54				
Létavértes			358,62	717,24	2301,16	3287,37				
Monostorpályi			410,23	820,47	2632,34	3760,49				
Mikepércs			647,70	1257,30	4000,5	5549,90				
Nagyhegyes			381,10	762,30	2445,60	3493,70				
Nyírábrány			497,60	995,110	3192,80	4561,10				
Nyíracád			491,00	981,90	3150,30	4500,40				
Nyíradony			386,46	772,92	-	3810,00				
Nyírmártonfalva			442,00	884,00	2863,20	4051,60				
Sáránd			414,21	828,42	2657,85	3796,93				
Újléta			456,20	912,30	2927,00	4181,50				
Vámospércs			425,11	850,21	2727,77	3896,82				
Debrecen			602,20	1210,40	4932,60	7127,40	23456,90	27402,80	37383,70	43981,40
<b>Egyéb gazdálkodási szervezetek hulladékgazdálkodási ürtésenkénti díja bruttó Ft.</b>	60 liter heti 2x	80 heti 2x	120 heti 2x	240 heti 2x	770 heti 2x	1100 heti 2x	4000 heti 2x	4300 heti 2x	7500 heti 2x	10000 heti 2x
Debrecen			553,80	1104,10	4522,60	6533,00	21496,00	25120,60	34259,50	40304,70

## 2. sz. melléklet

### Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
A.K.S.D Kft. Ügyfélszolgálat	4024 Debrecen, Vígkedvű Mihály u. 7.	52/563-944, 52-es körzetből ingyenesen hívható 0680/200-966, email: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@aksd.hu">ugyfelszolgalat@aksd.hu</a> , <a href="http://www.aksd.hu">www.aksd.hu</a>	Hétfő 8-15 Kedd 8-15 Szerda 7-15 Csütörtök 7-19 Péntek 8-12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zsák értékesítés és kiadás</li> <li>• eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása</li> <li>• felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben,</li> <li>• bejelentések és panaszok kezelése</li> <li>• szerződéskötések, módosítások, igények felvétele és rögzítése</li> <li>• hulladékdíj tartozások egyeztetése</li> <li>• új hulladékgyűjtő edények kiadása, edények cseréje, visszavételezése</li> </ul>	Álmosd, Bagamér, Debrecen, Ebes, Fülöp, Hajdúbagos, Hajdúszovát, Hosszúpályi, Kokad, Létavértes, Mikepércs, Monostorpályi, Nagyhegyes, Nyírábrány, Nyíracsd, Nyíradony, Nyírmártonfalva, Sáránd, Újléta, Vámospércs
Bihari Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.	4100 Berettyóújfalva, Oláh Zs. u. 1-1. sz.  4150 Püspökladány, Kossuth u. 26. sz. Tel./Fax: 54/450-046 e-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat.pladany@biharikft.hu">ugyfelszolgalat.pladany@biharikft.hu</a>	Tel.: 54/505-260 Fax: 54/505-269 e-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@biharikft.hu">ugyfelszolgalat@biharikft.hu</a>  Tel./Fax: 54/450-046 e-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat.pladany@biharikft.hu">ugyfelszolgalat.pladany@biharikft.hu</a>	Hétfő 8-12 Kedd 8-12 Szerda 7-19 Csütörtök 8-12 Péntek 8-12  Hétfő 8-12 Kedd 8-12 Szerda 8-12, 13-17  Csütörtök 8-12 Péntek 8-12	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zsák értékesítés és kiadás</li> <li>• eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása</li> <li>• felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben,</li> <li>• bejelentések és panaszok kezelése</li> <li>• szerződéskötések, módosítások, igények felvétele és rögzítése</li> <li>• hulladékdíj tartozások egyeztetése</li> <li>• új hulladékgyűjtő edények kiadása, edények cseréje, visszavételezése</li> </ul>	Ártánd Bedő Berekböszörmény Biharkeresztes Bojt Derecske Esztár Gáborján Hencida Kismarja Konyár Körösszegapáti Mezőpeterd Mezősas Nagykeréki Pocsaj Szentpéterszeg Tépe Told Váncsod

### Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Petőfi tér 10., üi.: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15., tel.: 52/500-710, 52/500-745, fax: 52/500-720, e-mail: <a href="mailto:bekelteto@hkik.hu">bekelteto@hkik.hu</a>
Hajú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály	4024 Debrecen, Széchenyi u. 46., tel.: 52/533-924, fax: 52/327-753, e-mail: <a href="mailto:fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu">fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu</a>

### **3. sz. melléklet:**

## **Területi Szolgáltató Különös feltételei**

### **1. A különböző anyagfajták együttes vagy elkülönített gyűjtése**

#### **1.1 Házhoz menő gyűjtés**

A gyűjtőedényben csak a gyűjtőedény típusának megfelelő hulladék típus helyezhető el. A hulladékgyűjtő edényt a szedési útvonalon a szállításra kijelölt napon úgy kell elhelyezni, hogy az a begyűjtő gépjárművel megközelíthető legyen. A kihelyezett hulladék nem akadályozhatja a gyalogos- és gépjárműforgalmat, valamint a kihelyezés a helyi rendelkezéseknek megfelelően történjen.

#### **1.2. Hulladékgyűjtő pontos gyűjtés**

A gyűjtőedényben csak hasznosításra alkalmas, és a gyűjtőedényen feltüntetett jelzés, felirat szerinti nem veszélyes települési hulladék helyezhető el.

A hulladékot tisztán (kiöblítve, letörölve, a szennyezett részeket eltávolítva) helyezzük a megfelelő tartályba! Ha szennyezett hulladék kerül a gyűjtőbe, az egyrészt fertőzésveszéllyel járhat, másrészt beszennyezheti a többi hulladékot is, így veszélyeztetve az újrahasznosított anyag minőségét.

A nagyobb hulladékokat (pl. PET palack) nyomjuk össze! Így helyet takarítunk meg és több hulladék fér el a konténerben.

A kupakokat csavarjuk le, a fedőket vegyük le és azokat külön dobjuk a szelektív gyűjtőbe!

A tejes és gyümölcsleves dobozokat öblítsük el és helyezzük a megfelelő tárolóba!

Azokat a termékeket, amik egyszerre tartalmaznak papírt, fémet és/vagy műanyagot, bontsuk elemeire és elemenként helyezzük a megfelelő tartályba!

A papírhulladékot ne műanyagzacskóban dobjuk ki és ne kössük át madzaggal vagy műanyag zsinórral! Attól még, hogy valami műanyag, nem biztos, hogy újrahasznosítható! Figyeljünk a csomagoláson látható jelzésekre!

### **2. A lomtalanítás speciális szabályai**

A lomtalanításra kijelölt napon kihelyezhető hulladékok:

Az ingatlanokban keletkező olyan szilárd hulladékok, melyek nem helyezhetőek el a kukákban, illetve a rendszeres hulladékszállítás alkalmával nem szállíthatók el (pl. bútor, nagyobb kartondobozok, rongy).

Nem kihelyezhető hulladékok:

A kommunális hulladék, építési törmelék, gépjárműgumi, akkumulátorok, veszélyes hulladéknak minősülő anyagok, vegyszerek, zöldhulladék és minden olyan hulladék, amely a begyűjtés során veszélyezteti a begyűjtést végző dolgozók testi épségét, egészségét.

A hulladékok elhelyezése

A lomtalanítási hulladékot a gyűjtésre kijelölt napon és időpontban szedési úgy kell elhelyezni, hogy az a begyűjtő gépjárművel megközelíthető legyen. A kihelyezett hulladék nem akadályozhatja a gyalogos- és gépjárműforgalmat, valamint a kihelyezés a helyi közterülethasználatra vonatkozó szabályoknak megfelelően.

### 3. A zöldhulladék gyűjtés szabályai

A zöldhulladékot gyűjtheti az erre a célra rendszeresített hulladékgyűjtő edényekben vagy gyűjtőponton lehetséges. Ha az ingatlanhasználó a zöldhulladékot elkülönítetten gyűjti és ennek feltételeit a szolgáltató biztosítja részére, akkor a szennyeződésmentes hulladékot úgy köteles átadni, hogy a zöldhulladék komposztálhatósága és lebontása biztosítható legyen.

A januárban gondoskodunk zöldhulladék szállítás alkalmával az ünnepek alatt képződött fenyőfa hulladék elszállításáról.

### 4. Vegyes hulladék, lomhulladék és elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtési gyakorisága

#### 4.1 A vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edények ürítési gyakorisága

A vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edények ürítési gyakoriságát az érvényben lévő jogszabályok és a koncessziorral kötött szerződés határozza meg, melynek minimális gyakorisága a heti egyszeri szállítás.

#### 4.2 A lomhulladékok gyűjtésének alkalmi

A lomhulladékok gyűjtését vidéki települések esetében minimum évi egy alkalommal végezzük a honlapon is meghirdetett lomtalanítási naptárnak megfelelően, vagy házhoz menő módon (Debrecen esetében), ahol évi egy regisztrációra van lehetősége az ügyfélnek.

#### 4.3 A házhoz menő elkülönítetten gyűjtés részeként az edények ürítési gyakorisága / zsákok elszállításának gyakorisága

A házhoz menő elkülönítetten gyűjtés részeként az edények ürítési gyakorisága a település mérete és az ügyfelek igényeihez igazítva került kialakításra, így heti egyszeri, kétheti egyszeri vagy havi szállítási gyakoriságot alkalmazunk.

### 5. Hulladékudvarok igénybevételének feltételei

Hulladékudvarok és azok nyitvatartása:

Cím	KTJ szám	Nyitva tartás
4031 Debrecen, István út 136.	102725040	Nyitva tartás: Hétfő: 07:30-18:00 Kedd: 07:30-18:00 Szerda: ZÁRVA Csütörtök: 07:30-18:00 Péntek: 07:30-18:00 Szombat: 6:30-12:30 Vasárnap: ZÁRVA

A Területi Szolgáltató üzemzavar, műszakrend váltás vagy egyéb Koncessziós Társasággal jóváhagyott esetben a nyitvatartási idő módosítására és időszakos korlátozására.

A Területi Szolgáltató az egy ügyfél átadható hulladékok időszakos vagy egyszeri mennyiségének korlátozására jogosult a Koncessziós Társaság jóváhagyása esetén.

A hulladékudvart igénybe vehetik jelen ÁSZF hatálya alá tartozó hulladékbirtokosok.

A hulladékudvaron történő hulladékátadás részeként a beszállító a 309/2014. (XII. 11.) Korm. és 80/2023. Korm. rendelet előírásai szerinti nyilvántartás vezetéséhez köteles megadni:

- személyi igazolvány
- lakcímkártya



- közületek esetében: cégkivonat, KÜJ és KTJ szám,
- intézmények esetében: törzskönyvi kivonat másolata
- az átadni kívánt hulladék neve, típusa
- a 80/2023. (III. 14.) Korm. rendelet 4. melléklet 1.1.4 alapján a körforgásos termékből származó hulladék esetében a körforgásos termékkódot (KF kód)

A hulladékudvaron átvehető hulladékok listája:

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	toner	08 03 17*	veszélyes anyagokat tartalmazó, hulladékká vált toner		igen	2 db/nap	10 db/év
II.	fáradt olaj	13 02 05*	ásványolaj alapú, klórvegyületet nem tartalmazó motor-, hajtómű- és kenőolaj		igen	50 kg/nap	-
I.	papír és karton	15 01 01	papír és karton csomagolási hulladék	karton papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
II.	hungarocell	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	szennyezett beérkező anyag (xps, eps) átvétele tilos	igen	0,2 m3/nap	-
I.	fa csomagolási hulladék	15 01 03	fa csomagolási hulladék		nem	-	-
I.	vegyes csomagolási hulladék	15 01 06	egyéb, kevert csomagolási hulladék	műanyag csomagolási, fém csomagolási és kompozit	nem	-	-
I.	üveg csomagolási hulladék	15 01 07	üveg csomagolási hulladék	- csomagolási üveg (fehér, színes), illetve öblös üveg egybegyűjtve (1 frakciós gyűjtés, EPR), - kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékokban kerül gyűjtésre	nem	-	-
II.	textil csomagolási hulladék	15 01 09	textil csomagolási hulladék	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket	nem	-	-
II.	kiürült festékes dobozok						
II.	olajos flakonok	15 01 10*	veszélyes anyagokat maradékként tartalmazó vagy azokkal szennyezett csomagolási hulladék		igen	10 kg/nap	50 kg/év
II.	hajtógáz (spray) palackok	15 01 11*	veszélyes, szilárd porózus mátrixot (pl. azbesztet) tartalmazó fémből készült csomagolási hulladék, ideértve a kiürült hajtógáz palackokat		igen	5 kg/nap	10 kg/év

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
III.	gumiabroncs	16 01 03	hulladékká vált gumiabroncsok	kizárólag személygépjármű gumiabroncs kerül begyűjtésre a következő paraméterek szerint:, 24"-os felső határig és bicikli gumiabroncs	igen	4 db/nap	16 db/év
II.	olajsűrő	16 01 07*	olajsűrő		igen	2 db/nap	4 db/év
II.	fékfolyadék	16 01 13*	fékfolyadék		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fagyálló	16 01 14*	veszélyes anyagokat tartalmazó fagyálló folyadék		igen	20 kg/nap	60 kg/év
II.	ólomakkumulátor	16 06 01*	ólomakkumulátorok	külön gyűjtendő	nem	-	-
III.	építési-bontási hulladék	17 09 04	kevert építési-bontási hulladék, amely különbözik a 17 09 01-től, a 17 09 02-től és a 17 09 03-tól	- kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre - szaniter - gyűjtés kizárólag zsák nélkül	igen	150 kg/nap	1000 kg/év
III.	építési-bontási hulladék	17 01 07	beton, téglacserép és kerámia frakció vagy azok keveréke, amely különbözik a 17 01 06-tól		igen	150 kg/nap	1000 kg/év
I.	vegyes papír	20 01 01	papír és karton	vegyes papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
III.	síküveg	20 01 02	üveg	síküveg külön gyűjtve keret nélkül	nem	-	-
II.	konyhai ételmaradék	20 01 08	biológiailag lebomló konyhai és étkezdei hulladék		nem	-	-
II.	textil	20 01 11	textíliák	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-
II.	oldószerek	20 01 13*	oldószerek		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fénycsövek, izzók	20 01 21*	fénycsövek és egyéb higanytartalmú hulladék	Fontos, hogy ide kerüljenek a hulladékudvarba behozott lámpákban található izzók is!	nem	-	-
I.	étolaj, sütőzsír	20 01 25	étolaj és zsír	az anyagáram gyűjtése önálló (stand alone) edényekben történik, melyeket a partner biztosít a hulladékudvarok számára (800l) göngyöleggel együtt	nem	-	-

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	festékhulladék (oldószerbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 27*	veszélyes anyagokat tartalmazó festékek, tinták, ragasztók és gyanták		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	nem veszélyes festékhulladék (vízbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 28	festékek, tinták, ragasztók és gyanták, amelyek különböznek a 20 01 27-től		igen	20 kg/nap	50 kg/év
II.	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószer	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószer		igen	2 kg/nap	10 kg/év
II.	mosószer	20 01 30	mosószer, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év
II.	kiselejtezett elektromos berendezések Li-ion akkumulátorai	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók	külön gyűjtendő	nem	-	-
II.	elemek és akkumulátorok	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók		nem	-	-
I.	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó - hőcserélő, Gáztöltetet tartalmazó, veszélyes (Hűtő, légkondi, stb.) - síkképernyős (lapos) tv - képcsöves tv - napelem külön gyűjtendő	nem	-	-
I.	napelemek	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól			-	-

Prioritási kategória	Hulladékárám	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
I.	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 36	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től, 20 01 23-tól és 20 01 35-től	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható (ép bontatlan állapotban) -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó -síkképernyős (lapos) tv (ép bontatlan állapotban) - képcsöves tv (ép bontatlan állapotban) -háztartási nagygépek (ép bontatlan állapotban) -használt villanymotorok -vegyes kábel hulladék	nem	-	-
I.	fa hulladék (bútorok, fa hulladékok)	20 01 38	fa, amely különbözik 20 01 37-től	fát minden esetben külön kell gyűjteni	nem	-	-
I.	egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb.) - PVC minden esetben a lomba kerül!	nem	-	-
I.	egyéb fém hulladék	20 01 40	fémek	külön kerüljön gyűjtésre a fém csomagolási hulladéktól (pl. fémcsap stb.)	nem	-	-
III.	zöldhulladék	20 02 01	biológiailag lebomló hulladék	20 m <sup>3</sup> vagy attól nagyobb méretű multiliftes konténerben, a meglévő limittel, zsák nélkül	igen	100 kg/nap	600 kg/év
II.	lom	20 03 07	lomhulladék	minőségi tulajdonságok szerint szelektált lom átvétele (szükség szerint időpont foglalás után) ingyenesen (szelektált lom: az az adott hulladékudvarban gyűjtött hasznosítható hulladékfrakcióktól /fa, bútor, műanyag, fém/ mentes lomhulladék)	igen	150 kg/nap	600 kg/év

A hulladékudvaron a hulladékok díj ellenében történő átvételét írhatja elő a Területi Szolgáltató a Koncessziós Társaság mindenkori előírásai szerint.

## 6. Gyűjtőedények használata, méret, mennyiség, kihelyezési hely és idő

A hulladékok gyűjtéséhez MSZ EN 840 szabványsorozatba tartozó edények, vagy a mindenkori hulladékgyűjtést végző terhegépjárművekkel kompatibilis konténerek használhatók fel. Az előírásoktól eltérő típusú edények és konténerek ürtését a Területi Szolgáltató megtagadhatja.

Az MSZ EN 840-1 szabványsorozatba tartozó hulladékgyűjtő edények esetében az edényekbe egyidőben elhelyezhető hulladék maximális tömege az edények hosszú távú, tartós, anyagfáradást megelőző használata érdekében:

60 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	15 kg,
80 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	20 kg,
120 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	30 kg,
240 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	50 kg,
770 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	190 kg,
1100 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	275 kg

## **7. Zsákok használata**

A Területi Szolgáltató vagy kereskedelmi partnerei által rendszeresített hulladékgyűjtő zsákok használatával a szolgáltatás igénybe vehető. A Területi Szolgáltató vagy kereskedelmi partnerei által értékesített zsákok a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybevételének díját fedezik.

## **8. Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek használati szabályai**

A hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben csak hasznosításra alkalmas, és a gyűjtőedényen feltüntetett jelzés, felirat szerinti nem veszélyes települési hulladék helyezhető el.

A hulladékot tisztán (kiöblítve, letörölve, a szennyezett részeket eltávolítva) helyezük a megfelelő tartályba! Ha szennyezett hulladék kerül a gyűjtőbe, az egyrészt fertőzésveszéllyel járhat, másrészt beszennyezheti a többi hulladékot is, így veszélyeztetve az újrahasznosított anyag minőségét.

A nagyobb hulladékokat (pl. PET palack) nyomjuk össze! Így helyet takarítunk meg és több hulladék fér el a konténerben.

A kupakokat csavarjuk le, a fedőket vegyük le és azokat külön dobjuk a szelektív gyűjtőbe!

A tejes és gyümölcsleves dobozokat öblítsük el és helyezük a megfelelő tárolóba!

Azokat a termékeket, amik egyszerre tartalmaznak papírt, fémet és/vagy műanyagot, bontsuk elemeire és elemenként helyezük a megfelelő tartályba!

A papírhulladékot ne műanyagzacskóban dobjuk ki és ne kössük át madzaggal vagy műanyag zsinórral! Attól még, hogy valami műanyag, nem biztos, hogy újrahasznosítható! Figyeljünk a csomagoláson látható jelzésekre!

Azokat a hulladékokat, amiket nem lehet az otthoni hulladékgyűjtőbe tenni, vigyük el a legközelebbi szelektív hulladékgyűjtő szigetre vagy hulladékudvarba!

A hulladékgyűjtő szigeten vagy közvetlenül a hulladékgyűjtő sziget mellett hulladékot elhelyezni nem lehet.

## **9. Ügyfelek értesítése változásokról**

Az Ügyfeleket a szolgáltatásban bekövetkező változásokról elsődlegesen a cég honlapján keresztül értesítjük. Ha kisebb szolgáltatási területet érint a változás akkor a szórólap osztása, a helyben szokásos mód is segíti a változások tudatosítását az ügyfeleknél. Átfogó változások esetén a helyi média igénybevételével is segítjük az ügyfeleket.

## 10. Edény elszállítása szüneteltetés esetén

Az edényzet szüneteltetés esetén az ingatlanon marad, nem kerül elszállításra a szüneteltetés ideje alatt, de ürítés nem történik.

## 11. Ügyfélmegkeresések módja

Ügyfeleinket postai levél, email, telefon vagy személyesen keressük amennyiben az ügy indokolttá és szükségessé teszi.

## 4. sz. melléklet: Területi Szolgáltató adatkezelési szabályzata

A nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használjuk fel, jogosulatlanoknak nem továbbítjuk, nem adjuk át. A személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek.

Az adatkezelésre vonatkozó az adott időszakban érvényes szabályokról, az ügyfelek honlapunkon ([www.aksd.hu](http://www.aksd.hu)), ügyfélszolgálatunkon, telephelyeinken tájékozódhatnak, kérhetnek tájékoztatást.

## 5. sz. melléklet: Területi Szolgáltató formanyomtatványai

Típus	Dokumentum száma	ÁSZF
Egyéni átvételi elismervény	Á	
Egyéni csere	M/K/N/Cs	
Egyéni szelektív szerződés	ÁSZ	
Egyéni szerződés megszüntetés	V	
Közös képviselő változás	KKV	
Szüneteltetési kérelem	SZÜ	
Társasház hulladékszerződés módosítás	M/N/K/CS	
Társasházi hulladék szerződés	TÁ	
Társasházi szelektív szerződés	TÁSZ	
Társasházi szerződés megszüntetés	TV	
Reklamációkezelési jegyzőkönyv	ÜSZ	
Egyéni változás bejelentő	VB	
igénybejelentés lakos / közület		3.3.1.2 d)
Többszörös hulladéktermelés előrejelzése		3.3.1.2 f)
Átvételi elismervény (lakossági szerződéskötés)	-	
Változásközlő (lakossági szerződés módosítása, adatváltozás)		4.2.2
Szüneteltetési kérelem (lakossági)		4.3

Visszavételi (megszüntetés)	elismervény		4.5
Gyűjtőedény rendelése			
Díjkedvezmény igazolása	igénybevétele,		
Káresemények kezelése			
Elmaradt szállítás pótlása			
Adatkezelés (feltételek kiadása)		szóban, írásban kérhető	
Tájékoztatás nyújtása		szóban, írásban kérhető	
Befizetési igazolás		-	
Egyenlegközlő kiadása		-	

## 6. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat

---

**MOHU MOL HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI ZRT.**

### **PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**A KONCESSZIÓS KÖRBE TARTOZÓ HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSOK TEKINTETÉBEN**

---

#### **A Koncessziós Társaság adatai:**

MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

- Cégjegyzékszám: 01-10-142036
- Adószám: 32082230-2-43
- Székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.
- Honlap: <https://mohu.hu>

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.



A jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”) a Koncessziós Társaság által nyújtott koncessziós körbe tartozó hulladékgazdálkodási szolgáltatások tekintetében az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza azzal, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd az 1.1.1 pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevénység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

## 1. Értelmező rendelkezések

1.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.1.1. **Gazdálkodó Szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

1.1.2. **fogyasztó:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is

- 1.1.3. **Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: <https://mohu.hu>);
- 1.1.4. **panasz:** a Fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- 1.1.5. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.
- 1.2. A Koncessziós Társaság tevékenységének végrehajtásához, így az ügyfélszolgálat üzemeltetéséhez és a panaszok kezeléséhez alvállalkozókat alkalmazhat, és vesz igénybe, beleértve különösen a Területi Szolgáltatókat és más koncesszori alvállalkozókat. Ennek megfelelően ahol a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Koncessziós Társaságra utal, az alatt érteni kell a Koncessziós Társaság által bevont alvállalkozókat is.

## 2. Az ügyfélszolgálat feladata

- 2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Koncessziós Társaság ügyfélszolgálatot biztosít. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás módjáról részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben. [Fgytv. 17/A. § (1) d)]
- 2.2. A kapcsolattartás lehetséges módjait és az ügyfélkapcsolati elérhetőségeket az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 2.3. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén, illetve a Koncessziós Társaság felé cégkapun/hivatali kapun kerüljön benyújtásra. Egyes Területi Szolgáltatóknál online felületen is lehetőség van panasz benyújtására, amiről a Területi Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást.

## 3. Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok állnak rendelkezésre. Az egyes ügyfélszolgálati irodák és ügyfélszolgálati pontok elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/A § (1) e)]

## 4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

- 4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.
- 4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

- 4.3. A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Koncessziós Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: [52/563-944] normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál [52/563-944] telefonszámon. [Fgytv. 17/A § (1) e)]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot, bármely fogyasztó megkeresheti.
- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Koncessziós Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

## **5. Személyes ügyfélszolgálatok**

A Koncessziós Társaság ügyfélszolgálati irodákat és ügyfélszolgálati pontokat működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodákban telefonos és elektronikus eléréssel. A Koncessziós Társaság minden vármegyeszékhelyen ügyfélszolgálati irodát működtet, a további ügyfélszolgálati irodák és pontok elérhetőségét és nyitvatartását az 1. sz. Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

## **6. Az ügyintézés feltételei**

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.
- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:
  - (a) személyazonosságát
    - személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
    - írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
    - telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával

(b) eljárási jogosultságát

- ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,
- ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával.

6.3. Amennyiben a fogyasztó helyett képviselője jár el, úgy az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

## **7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai**

Az ügyfélszolgálati irodák címét és nyitvatartási időtartamait az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

## **8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán**

8.1. A panaszt a fogyasztónak egy példányban és a Területi Szolgáltató ÁSZF-jében megnevezett dokumentumokkal együtt kell benyújtania a Koncessziós Társaság részére. A benyújtott példányt a Koncessziós Társaság az átvételkor lemásolja és a másolati példányt az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a fogyasztónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.

8.2. Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása a fenti „*ügyintézés feltételei*” pontban meghatározottak szerint.

## **9. A szóbeli panaszok rögzítése**

9.1. A szóbeli panaszt a Koncessziós Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.

9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panasz tartalmát és tényét a Koncessziós Társaság jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja és továbbítja a panasz elbírálására illetékes személyhez. A panasz felvételéről személyesen közölt panasz alkalmával igazolást és a jegyzőkönyv másolati példányát átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]

9.3. A Koncessziós Társaság telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Koncessziós Társaság az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]

9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén a Koncessziós Társaság írásban rögzíti a panasz tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]

9.5. A Koncessziós Társaság ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok

- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;

- (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;
- (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
- (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;
- (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
- (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolat tájékoztatás és ügyintézés.

9.6. A Koncessziós Társaság biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Koncessziós Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]

9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Koncessziós Társaság a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

## **10. Panaszügyek rendezése**

10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Koncessziós Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Koncessziós Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

10.2. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Koncessziós Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]

10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Koncessziós Társaság mellőzheti.

## **11. Panaszügyek kezelése**

11.1. A Koncessziós Társaság – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

11.2. A Koncessziós Társaság az írásban benyújtott panaszokat igazolás ellenében veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Koncessziós Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról

felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Koncessziós Társaság három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]

## **12. Jogorvoslati lehetőségek**

- 12.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Koncessziós Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását. [Fgytv. 17/A. § (8)]
- 12.2. Erről a Koncessziós Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 12.3. A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.
- 12.4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a fogyasztó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. [Fgytv. 18. § (2)] A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 12.5. A Békéltető Testületek címét, elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 12.6. A panasz eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. [Fgytv. 46. § (3)]

## **13. Nyilvántartás**

Minden, az Koncessziós Társasághoz beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését az Koncessziós Társaság felügyeli, vagy végzi.

## **14. A kézbesítés szabályai**

- 14.1. A Koncessziós Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hálózathasználati szerződésben. Ennek hiányában a Koncessziós Társaság az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Koncessziós Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla)
  - (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
  - (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a

helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

- 14.3. A Koncessziós Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztése előtti értesítést, a szerződés felmondást az MOHU köteles tértivevényes levélben vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Koncessziós Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Koncessziós Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

## **15. A közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok**

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Koncessziós Társaság a közszolgáltatási résztvevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.
- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
  - 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),

- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Koncessziós Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.
- 15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.
- 15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Koncessziós Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testületől kérheti sérelmének orvoslását.



## Ügyfélszolgálati egységek

### - **Ügyfélszolgálat nyitvatartás**

hétfő, kedd, csütörtök: 8.00-15.00,  
szerda: 7.00-19.00,  
péntek 8.00-12.00 óra között

### - **Elérhetőség**

#### **A.K.S.D. Városgazdálkodási Korlátolt Felelősségű Társaság**

**Ügyfélszolgálat: 4024 Debrecen, Vígkedvű Mihály u. 7.**

Levelezési cím: 4031 Debrecen, István út 136.

Ügyfélszolgálati e-mail: [ugyfelszolgalat@aksd.hu](mailto:ugyfelszolgalat@aksd.hu)

Ügyfélszolgálati telefonszám: +36 52 563-944

Honlap: [www.aksd.hu](http://www.aksd.hu)

### - **Békéltető testület**

#### **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.

ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Tel.: 52/500-710, 52/500-745

Fax: 52/500-720

Email: [bekelteto@hbkik.hu](mailto:bekelteto@hbkik.hu)

### - **Fogyasztóvédelmi hatóság (kormányhivatal)**

#### **Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Debreceni Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztály**

Székhely: 4024 Debrecen, Széchenyi u. 46.,

Lev.cím: 4002 Debrecen, Pf. 475.,

Tel.: 52/533-924,

Fax: 52/327-753,

Email: [fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.debrecen.jh@hajdu.gov.hu)