ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

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://www.mohu.hu

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2024. július 01.

Tartalom

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ 4
1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA 4
1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK 4
1.3 Az ÁSZF CÉLJA 8
1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA 8
1.5 AZ ÁSZF TÁRGYA 8
1.6 AZ ÁSZF HATÁLYA 9
1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE 9
2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI 9
2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME 9
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI 11
3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK 11
3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTsÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 11
3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTLEZETTSÉGEI 11
3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI 12
3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 12
3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI 12
3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI 13
3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 14
3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI 14
3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI 17
3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK 18
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY 19
4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE 19
4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKNYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE 20
4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE 21
4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA 21
4.2 ADATVÁLTOZÁSOK 22
4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA 22

4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS: 22
4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA 22
4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE 23
4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA 24
4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE 24
5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS 25
5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ 25
5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK 25
5.3 SZÁMLÁZÁS 26
5.4 FIZETÉSI MÓDOK 26
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS 27
6.1 TÁJÉKOZTATÁS 27
6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS 27
6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS 28
6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE 28
6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI 28
6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI 29
6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE 30
ÜGYINTÉZÉSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI 30
6.2.4 PANASZKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK 30
6.2.5 JOGORVOSLAT 30
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL 31
7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS 34
8. MELLÉKLETEK 35

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 résztevékenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- ***Bejelentő***: olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység 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, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- ***Díjkedvezmény, díjkompenzáció***: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység 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 számlabemutatási 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 tekintsék meg, egyenlítsék ki;
- ***Edény kiszállítás***: a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- ***Egyedi szerződés***: Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel 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 résztevékenységben értelmezett egyedi igény ellátásra irányul;

- ***Deklaratív szerződés***: A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény alapján létrejött kötelező jogviszony megerősítésére bevezette a *'Szolgáltatási szerződés a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozóan'* elnevezésű dokumentumot, mely a szolgáltatás műszaki tartalmára vonatkozó speciális adatok rögzítésére szolgál és az Ügyfél külön kérésére - tekintettel a természetes személyeknek nyújtott szolgáltatás egységes formájára elsősorban – a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. és nem-természetes személyek közötti jogviszony fennállását igazolja.
- ***Egyéni előfizető***: társasházak esetén használt fogalom, mely a társasházban található ingatlanokat különálló előfizetőként azonosítja és nem egy közös társasházi előfizetés, azaz közösségi szolgáltatás részeként;
- ***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 fentieken 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 fentieken 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****:* MSZ840 szerint szabványos hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- ***Házhoz menő***: 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 műanyaghulladékot, biohulladékot, fa- és textilhulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátorhulladékot, továbbá a lomhulladékot, 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 megválik, 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, vagyonkezelője, 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, gyűjtőedénye 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 bejelenések 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 közösségi előfizető***: olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlant használók 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 elhasználódott 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***: az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;

- ***Területi ÁSZF***: adott Területi Szolgáltató ÁSZF-je és/vagy Üzletszabályzata, mely jelen ÁSZF-ben foglaltakon 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 lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- ***Vegyes 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 AZ ÁSZF CÉLJA

Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység jelen 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, míg a számlázásért a Koncessziós Társaság arra kijelölt szervezete felelős.

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) elérhető ÁSZF tartalmazza további elemei pedig az Ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

1.5 AZ 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 AZ ÁSZF HATÁLYA

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal jogviszonyban álló, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó szervezetekre, továbbá ezen szervezetek koordinációját ellátó, vagy ezen szervezetek tevékenységében érintett Koncesszori szervezetekre, valamint a szolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlanhasználóra illetve minden további Érdeklődőre terjed ki, Magyarország területén.

Az 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 2023. július 1. napjától nyújtja.

Az ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

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

Jelen dokumentum mindenkori legfrissebb verziója a www.mohu.hu/media/dokumentumtar tárhelyen, valamint minden a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont alvállalkozói ügyfélszolgálati irodájában, érhető el.

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

2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI

2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME

Jelen ÁSZF kiterjed:

a) az ingatlanhasználó települési hulladék részét képező vegyes hulladékának 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 hulladékának 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 lomhulladékának 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 ingatlanhasználótól 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. fáradt 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 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 anyagfajtánként – 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 Területi 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 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 KÖTLEZETTSÉGEI

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 résztevékenységet 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 Területi 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 résztevékenység körébe tartozó hulladékot előkezelni, majd annak kezeléséről a hulladékkezelőnek történő átadás útján gondoskodni,

h) a részére üzemeltetésre átadott létesítményeket, eszközöket, vagyonelemeket, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel 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 résztevékenységet 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 résztevékenység 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 az Infotv.-re figyelemmel és az általa kiadott GDPR alapján végezni.

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 szolgáltatásra vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megtérítésére,

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 résztevékenységhez kapcsolódó további tevékenységek és – jelen ÁSZF-ben nem szabályozott – 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 résztevékenységet 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 résztevékenység 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 ÁSZF alapján,

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

3.3.1.2 IGÉNYBEVÉTEL FELTETÉLEINEK 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 a Területi ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően 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 Szolgáltatónak a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon,

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 a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon,

f) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató térítésmentesen 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 Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon,

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 Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon,

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 a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon,

j) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a Területi Szolgáltónak – Szüneteltetés esetén legkésőbb az Újraindításkor – 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 ÁSZF-ben 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 ÁSZF-ben 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,

g) gyűjtőedény sérülése esetén a Területi ÁSZF-ben foglaltak az irányadók,

h) Ügyfél saját tulajdonú gyűjtőedénnyel a Szolgáltatásban kizárólag abban az esteben vehet részt, amennyiben az igénybe venni kívánt gyűjtőedény a Területi Szolgáltató gyűjtéshez rendszeresített célgépjárművével begyűjthető és az gyűjtőedény megfelel a vonatkozó MSZ840 számú szabványnak,

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 vagyonvédelemi 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 résztevékenység körébe 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 ingatlana 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 közösségi előfizetőként, ettől eltérni, azaz a szolgáltatás egyéni előfizetőként történő igénybevételére kizárólag a Területi Szolgáltató jóváhagyásával és a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint van lehetőség. A jelen ÁSZF hatályba lépését megelőzően megállapított Társasházi egyéni fogyasztói státuszt ez a rendelkezés nem érinti, továbbá

c) 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,

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

e) 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,

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

g) 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 társasháznak nincs bejelentési kötelezettsége a közszolgáltató felé, tekintve, hogy a szerződött fél a társasház, ún. társasházi közösségi előfizetőként,

h) közös gyűjtőedény űrtartalmának 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,

i) amennyiben a társasházi közösségi 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,

j) társasházi közösségi 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,

k) társasházi egyéni előfizetőként történő igénybevétel esetén a szüneteltetésre vonatkozó jogokat és kötelezettségeket a Területi ÁSZF tartalmazza,

l) lakásszövetkezet részét képező társasház, ingatlanhasználó esetén a szolgáltatást a lakásszövetkezet, mint Ügyfél veszi igénybe,

m) a társasház a Ht. 91.§ (3) bekezdésére figyelemmel évente írásban tájékoztatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet 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 résztevékenység 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 résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység 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 résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja. A szolgáltatás felajánlása kétségkívül 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 gyűjtőedény méretének módosítása, hulladékgazdálkodási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének szüneteltetése, egyedi szolgáltatás megrendelése, díjkedvezmény stb.), valamint a gyűjtőedények 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 RÉSZTEVÉKNYSÉG 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
    - személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
    - írásos ügyintézés esetén a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
    - 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 adatainak kitakarására.

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 a Területi Szolgáltatónál rendszeresített 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.

Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Koncessziós Társaság felé a Területi Szolgáltatónál egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél), új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatát egyeztetés céljából megkeresik (meglévő Ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

Amennyiben Területi Szolgáltatójánál online ügyintézés lehetséges, úgy a Területi Szolgáltató honlapján történő regisztráció során az Ügyfél elfogadja az adatkezelési nyilatkozatot és hozzájárul önkéntesen megadott személyes (ideértve a kapcsolattartási) adatai kezeléséhez.

A Koncessziós Társaság a hulladékgazdálkodási 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 hulladékgazdálkodási 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 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA

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

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást felajánlja és

b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll,

Az igénybevételi 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 hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik (a továbbiakban: változás bejelentése).

A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért.

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 képviselete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviseletet 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
- a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatvány 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, szívességi 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 a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatvány kitöltésével 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, (miszerint 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 az 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.

Jelen ÁSZF 4.3-as pontjába foglalt rendelkezésekhez képest, a Területi ÁSZF-jében a szolgáltatást igénybe vevő részére kedvezőbb feltételeket is megállapíthat.

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 felhasználásihelyen 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.

Természetes személyek esetén és nem természetesen személyek esetén a Területi szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatvány 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

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 gyűjtőedény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani.

Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Területi Szolgáltató honlapján településenkénti bontásban.

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 fizetteti 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.

Éppen ezért 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 igénybevételével 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 számlabefizetési megbízás)
- e-számla/Díjnet
- banki átutalás
- CSBM

- pénztári befizetés (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 érhetők el.

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 ügyélmegkeresések rendjének részletes szabályait a Területi ÁSZF tartalmazza.

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

- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezménnyel, 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 Szolgáltatók az engedélyeiket, az ÁSZF-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálataikon is közzéteszik.

A Területi Szolgáltatók az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatukon és honlapjukon közzétett információk alapján tájékoztatják.

6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet tájékoztatást nyújt a közszolgáltatási 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 Koncessziós Társaság, Területi Szolgáltató a honlapjukon megnevezett – és Területi Szolgáltató esetén Területi ÁSZF-jében meghatározott – csatornákon fogadják (személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban (postai vagy elektronikus levél (e-mail)), esetenként online felületen) azok 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.

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 1.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 azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – 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.

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 PANASZKEZELÉSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

A Koncessziós Társaság az ügyfelek panaszai, reklamációi és kifogásai kapcsán – a mohu.hu -n keresztül, valamint minden a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont alvállalkozói ügyfélszolgálati irodájában elérhető – panaszkezelési szabályzata szerint jár el, mely ezen dokumentum 2.sz. melléklete is egyben.

6.2.5 JOGORVOSLAT

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.

Erről a Koncessziós Társaság 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 Koncessziós Társaság 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 2. sz melléklete, a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza, valamint közvetlenül elérhető az alábbi linken keresztül.

https://www.mohu.hu/panaszkezelesi-szabalyzat

6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

A Koncessziós Társaság 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 Koncessziós Társaság 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.

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- **Baranya Vármegyei Békéltető Testület**

  Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

  Telefonszáma: (72) 507-154; (20) 283-3422

  Elnök: Dr. Gőbölös Réka

  Honlap cím: www.baranyabekeltetes.hu

  E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu; kerelem@baranyabekeltetes.hu

- **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület**

  Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

  Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Elnök: Dr. Tulipán Péter

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

- **Budapesti Békéltető Testület**

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Levelezési cím: 1253 Budapest Pf. 10.

Telefonszáma: (1) 488-2131

Elnök: Dr. Inzelt Éva Veronika

Honlap cím: www.bekeltet.bkik.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

- **Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.

Telefonszáma: (62) 554-250/118 mellék

Elnök: Dr. Horváth Péter Károly

Honlap cím: www.bekeltetes-csongrad.hu

E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

- **Fejér Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.

Telefonszáma: (22) 510-310

Elnök: Dr. Csapó Csilla

Honlap cím: www.bekeltetesfejer.hu

E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

- **Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefonszáma: (96) 520-217

Elnök: Dr. Bagoly Beáta

Honlap cím: www.bekeltetesgyor.hu/hu; www.gymsmkik.hu/bekelteto

E-mail cím: bekeltetotestulet@gymskik.hu

- **Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.

Telefonszáma: (52) 500-710; (52) 500-745

Fax száma: (52) 500-720

Elnök: Dr. Hajnal Zsolt

Honlap cím: www.hbmbekeltetes.hu

E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

- **Pest Vármegyei Békéltető Testület**

Címe: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV. emelet 2.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 81

Telefonszáma: (1) 792-7881

Fax száma: (1) 792-7881

Elnök: Dr. Nadrai Géza

Honlap cím: www.panaszrendezes.hu; www.pestmegyeibekelteto.hu

E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

- Baranya Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Békés Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Fejér Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Heves Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

- Somogy Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Tolna Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Vas Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Zala Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

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 érdekképviseletek 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 Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat az Európai Parlament és a Tanács a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 679/2016(EU) rendeletében (általános adatvédelmi rendelet) foglalt rendelkezések betartásával kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások ellátása és ahhoz kapcsolódó jogérvényesítés céljából kezeli, jogosulatlan harmadik felek részére nem továbbítja, nem adhatja át, illetve a biztosítja a személyes adatok védelméhez fűződő jogok érvényesülését. További információ a Koncessziós Társaság Adatkezelési Szabályzatában található, mely jelen ÁSZF 1. sz. melléklete.

A Koncessziós Társaság, vagy az általa kijelölt szervezet által kezelt, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységről történő számlázáshoz szükséges adatokat a Területi Szolgáltató, mint önálló adatkezelő bocsátja a Koncessziós Társaság, vagy az által kijelölt szervezet rendelkezésére, az 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 e rendeletet esetlegesen felváltó, mindenkor hatályos vonatkozó szabályozásban foglalt adatszolgáltatási kötelezettsége szerint.

A Koncessziós Társaság és az általa kijelölt szervezet az adatszolgáltatási kötelezettsége keretében a Területi Szolgáltató által a részükre megküldött személyes adatok teljességéért és pontosságáért semmilyen felelősséget nem vállal.

8. MELLÉKLETEK

1. Módosítások jegyzéke

2. MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Adatvédelmi tájékoztató
3. MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Panaszkezelési szabályzat
4. Konyhai bio hulladékok átadásáról és gyűjtéséről szóló szabályok

1.sz. melléklet:

Közzététel időpontja: 2024. április 30.	Változás tartalma
Hatályba lépés: 2024. július 01.	Lásd a lenti összefoglalóban

Érintett szolgáltatás	**Módosítás lényegének rövid leírása**	**A módosítással érintett dokumentumok, fejezetek és pontok**
Békéltető testületek elérhetőségei	Békéltető testületek regionális illetékességének megállapítása, jogszabálymódosítás átvezetése. 1997. évi CLV. Törvény 2. melléklet	Lakossági ÁSZF 6.3. pont
Konyhai bio hulladékok	A Konyhai bio hulladékok átadásáról és gyűjtéséről szóló szabályokat foglalja magába, **kizárólag azon társasházakra alkalmazandó, amelyeknél a konyhai zöld- és élelmiszerhulladék gyűjtést a MOHU már bevezette**. Jelen rendszer egész Magyarország területére fokozatosan kerül bevezetésre.	Lakossági ÁSZF 4. melléklet
Szolgáltatás tartalmának deklaratív meghatározása	A MOHU a Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény alapján létrejött kötelező jogviszony megerősítésére bevezette a *'Szolgáltatási szerződés a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozóan'* elnevezésű dokumentumot, mely a szolgáltatás műszaki tartalmára vonatkozó speciális adatok rögzítésére szolgál és **az Ügyfél külön kérésére** - tekintettel a természetes személyeknek nyújtott szolgáltatás egységes formájára elsősorban – a **MOHU és nem-természetes személyek közötti jogviszony fennállását igazolja**.	Lakossági ÁSZF 1.2. pont – Értelmező rendelkezések
Területi Szolgáltató által nem végezhető feladatok köre	Kikerült azon tiltás, melynek értelmében a Területi Szolgáltató nem jogosult számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézésre.	Lakossági ÁSZF 6. pont

2.sz. melléklet: MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Adatvédelmi tájékoztató

https://www.mohu.hu/kozszolg-adatvedelmi-tajekoztato

3. sz. melléklet: MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Panaszkezelési szabályzat

https://www.mohu.hu/panaszkezelesi-szabalyzat

MOHU MOL HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

KONYHAI BIO HULLADÉKOK ÁTADÁSÁRÓL ÉS GYŰJTÉSÉRŐL SZÓLÓ SZABÁLYOK

A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ÁLTALÁNOS KERETEIN BELÜL IRÁNYADÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

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://www.mohu.hu*

1. *Általános rész*

1.1. A szabályzat célja

A jelen szabályzat (a továbbiakban: Szabályzat) az 'Általános Szerződési Feltételek Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás nyújtása' (továbbiakban: „Közszolgáltatási ÁSZF") nevű dokumentum 4. melléklete, ezáltal minden jelen dokumentumban nem szabályozott kérdésben a Közszolgáltatási ÁSZF az irányadó. Jelen dokumentum a Koncessziós Társaság által közszolgáltatási résztevékenységen belül kijelölt területeken nyújtott konyhai bio hulladékok gyűjtési szolgáltatásának részletszabályait tartalmazza.

1.2. Vonatkozó jogszabályok jegyzéke

- *a biológiailag lebomló hulladék képződésének megelőzésére vonatkozó tevékenységekről, a biológiailag lebomló hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási tevékenységek részletes szabályairól és a biohulladékból előállított komposzt osztályozásának szabályairól szóló 559/2023. (XII. 14.) Korm. Rendelet (a továbbiakban: Bio Rendelet)*

- *a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény (a továbbiakban: Ht.)*

1.3. Értelmező rendelkezések

1.3.1. A jelen Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.3.1.1. ***koncesszió hatálya alá tartozó biológiailag lebomló hulladék:*** *a hulladékról szóló törvény szerinti koncesszió körébe tartozó, biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó zöld növényi hulladék, valamint a háztartásban vagy nem gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak minősülő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék, továbbá a nem emberi fogyasztásra szánt állati eredetű melléktermékekre vonatkozó állategészségügyi szabályok megállapításáról szóló miniszteri rendelet szerinti üzemeltetőtől eltérő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék;*

1.3.1.2. ***konyhai élelmiszer-hulladék:*** *a háztartásokban képződő emberi fogyasztásra szánt konyhai étel és élelmiszer, amely hulladékká vált, és amely nem minősül konyhai zöldhulladéknak;*

1.3.1.3. ***konyhai zöldhulladék:*** *konyhai zöldhulladéknak tekinthető a háztartások növényi eredetű konyhai hulladéka, amely nyers zöldség- és gyümölcs maradékokat, kávézaccot (filter, kapszula és egyéb csomagolóanyag nélkül), teafüvet (filter és egyéb csomagolóanyag nélkül), fűszereket, gyógynövényeket, tojáshéjat tartalmaz;*

1.3.1.2. és 1.3.1.3 együttesen a továbbiakban konyhai biohulladék.

1.4. Szabályzat tárgya és hatálya

1.4.1. A Szabályzat tárgya

A jelen szabályzat tárgya a Koncessziós Társaság által a Bio Rendelet szerint ellátott feladatok teljesítésének szabályozása - ide nem értve a közösségi komposztással kapcsolatos adatszolgálatások nyilvántartását.

1.4.2. A Szabályzat személyi hatálya

Jelen Szabályzat személyi hatálya a Koncessziós Társaságra, valamint a vele a jelen Szabályzat tárgyával összefüggésben jogviszonyban álló hulladékbirtokos (természetes és jogi) személyekre terjed ki.

Jelen Szabályzat tárgyával összefüggésben jogviszonyban áll a Koncessziós Társasággal a hulladékbirtokos, amennyiben

a) a jelen Szabályzattal érintett hulladékok gyűjtéséhez szükséges Edényzetet átvette a Koncessziós Társaságtól (vagy annak Területi Szolgáltatójától), és

b) a jelen Szabályzatban foglalt rendelkezéseket (ideértve a kapcsolódó Közszolgáltatási ÁSZF vonatkozó részeit) magára nézve kötelezőnek ismert el.

A b) pont szerinti elismerésnek minősül a hulladékbirtokos által birtokba vett Edényzet használatba vétele. (így különösen hulladékkal feltöltése, ürítési napon annak kihelyezése)

1.4.3. A Szabályzat tárgyi hatálya

Jelen Szabályzat tárgyi hatálya az alábbiakra terjed ki:

a) a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. Törvény 2. § (2) bek. 4. pontja szerinti biológiailag lebomló hulladéknak minősülő

ab) a háztartásban vagy nem gazdálkodó szervezet ingatlanhasználónál képződő háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak minősülő konyhai zöld- és élelmiszer-hulladék;

b) a fenti hulladékok gyűjtéséhez szükséges tároló, gyűjtő eszköz (a továbbiakban: Edényzet)

c) a Koncessziós Társaság jelen Szabályzat szerinti feladataival összefüggő tevékenysége;

1.4.4. A Szabályzat területi hatálya

Jelen Szabályzat területi hatálya Magyarország területére terjed ki, a szolgáltatás fokozatos bevezetésével.

1.5. Szabályzat közzététele

Jelen dokumentum közzétételének időpontja:

A kapcsolódó ÁSZF-vel összhangban jelen szabályzat módosításának hatálybalépését megelőző 30 napon belül, kiküldésre kerül a változásról szóló tájékoztatás az Ügyfel részére, valamint közzétételre kerül a www.mohu.hu/media/dokumentumtar tárhelyen.

A mindekor hatályos ÁSZF és annak mellékletei továbbá a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont alvállalkozói ügyfélszolgálati irodáiban érhető el.

2. ***Szolgáltatás terjedelme és ellátásának szabályai***

2.1. Az Ügyfeleknek nyújtott szolgáltatást országosan a Koncessziós Társaság szervezi és jelöli ki, a Bio rendelet 4. § (9) bekezdése szerint bevonásra került településeken.

A jelen Szabályzat 2.1. pontja szerint kijelölt településeken a Koncessziós Társaság gondoskodik arról, hogy nevében eljárva Területi Szolgáltatói kijelöljék a jelen Szabályzat szerinti szolgáltatásokkal érintett területeket (pl.: utcákat, ingatlanokat). A Koncessziós Társaság nevében a kapcsolódó operatív (pl.: Edényzet átadása, hulladék begyűjtése), illetve adminisztratív feladatokat (pl.: ügyfelek tájékoztatása) a Területi Szolgáltatók látják el.

2.2. A gyűjtés gyakoriságát a Bio Rendelet 4. § (6) bekezdés alapján a Koncessziós Társaság határozza meg. A lakossági gyűjtési gyakoriság november 01-től május 31-ig heti 1 alkalom és június 01-től október 31-ig heti 2 alkalom. Budapest esetében egész évben heti 2 alkalom. A Koncessziós Társaság a gyűjtési adatok alapján a gyűjtési gyakoriságot módosíthatja.

3. ***Konyhai bio hulladékgyűjtés alanyai, jogaik és kötelezettségeik***

3.1. Ügyfél

3.2. A Koncessziós Társaság egy alkalommal térítésmentesen biztosítja

3.2.1. a társasházak, lakásszövetkezetek számára a 120 liter űrmértékű ún. központi Edény használatba adását, valamint az adott társasházban, lakászszövetkezetben található, legfeljebb a külön tulajdon alá eső lakások számával megegyező számú 5 liter űrtartalmú edény ingyenes tulajdonba adását. A társasház, lakásszövetkezet 25 lakás mértéig 1 db 120 l edényzetre jogosult, e feletti lakásszám esetében 25 lakásonként további 1 db 120 l edényzetet igényelhet 1 alkalommal térítésmentesen. A 120 liter űrméretű, ún. Központ edény esetében a jelen Szabályzat 3.2. pontjaiban foglalt mennyiségeket meghaladó további Edényzetet a Koncessziós Társaság használati díj ellenében biztosítja a Területi Szolgáltató útján. A hulladékbirtokos a már átadásra került Edényzet pótlását szintén a területileg illetékes Területi Szolgáltató útján igényelheti meg. Egy darab 5 liter űrtartalmú Edényzetet a Koncessziós Társaság társasházban lakás módjára használt helyiség ingatlantulajdonosa számára ingyenes tulajdonba ad, melynek pótlására a Koncessziós Társaság nem köteles. A hulladékbirtokos gondoskodik arról, hogy a Koncessziós Társaság, illetve a koncesszori alvállalkozó részére átadott biológiailag lebomló hulladék más hulladékot – ideértve a csomagolóanyagot, idegen anyagot, gyűjtőzsákot - ne tartalmazzon.

3.2.2. 3.2.1. pont alá nem tartozó, de 1.4.2. pontja alá tartozó hulladékbirtokos esetében a 120 l edényt, melynek pótlására a 3.2.1. pontban foglalt rendelkezések az irányadóak.

3.3. Társasházak nevében az edényzet átvételére a közös képviselő vagy a társasház nevében eljárni jogosult személy a társasházi közgyűlés meghatalmazása alapján jogosult.

3.4. Amennyiben a Koncessziós Társaság részére átadott biológiailag lebomló hulladék a koncessziós társaság által meghatározott Edényzetbe dobható hulladékon kívül más hulladékot is tartalmaz, abban az esetben a Koncessziós Társaság, vagy a Koncesszori Alvállalkozó nem köteles azt a gyűjtőjárattal elszállítani.

3.5. A hulladékbirtokos az adminisztratív, ügyintézési és esetleges panaszbejelentési ügyeit az illetékes koncesszori alvállalkozó ügyfélszolgálati csatornáin kezeli.

3.6. ***Területi Szolgáltató***

3.6.1. A Területi Szolgáltató hibájából megsérült Edényzetet a Területi Szolgáltató saját hatáskörben és térítésmentesen cseréli.

3.6.2. A konyhai biohulladék gyűjtő Edényzet tartalmának ellenőrzését a Területi Szolgáltató szemrevételezéssel végzi, az Edényzet ürítését megelőzően. Idegenanyag tartalom esetén a szállítást elutasítja.

3.6.3. A Koncessziós Társaság a jelen Szabályzat 3.6.2. vagy egyéb okból bekövetkező meghiúsulásról az edényzeten elhelyezett értesítő formájában tájékoztatja a hulladékbirtokost. Ebben az esetben a konyhai bio hulladék elszállítása a begyűjtési naptár alapján soron következő vegyes hulladékkal együttesen történik. ***Amennyiben a Koncessziós Társaság által a jelen Szabályzat alapján ellátandó Szolgáltatás teljesítése a hulladékbirtokosnak felróható okra visszavezethetően meghiúsul,*** *a vegyes hulladékként történő elszállítást koncessziós társaság jogosult többlethulladékként kiszámlázni****. A gyűjtés megkezdésétől számított egy hónapon belül a Koncessziós Társaság a többlet díjazástól eltekinthet.***

3.7. Koncessziós társaság

3.7.1. A koncessziós társaság 2024-ben a szolgáltatás első igénybevételéhez átadásra kerülő hulladékgyűjtő edényzetet – ideértve a társasházak közös terében elhelyezett közöshasználatú pl: 120 literes; valamint a lakásonként kiosztandó 5 literes edényzetet is – térítésmentesen biztosítja a hulladékbirtokos részére a konyhai zöldhulladék és a konyhai élelmiszer-hulladék gyűjtésére. Edényzet átadás-átvételről a koncesszori alvállalkozó jegyzőkönyvet készít.

Koncesszori alvállalkozók egyedileg tájékoztatják az edényzet átadásának módjáról és idejéről az érintett hulladékbirtokosokat. Amennyiben nem megfelelő számára az időpont akkor az edényzet átvételét egyénileg szükséges megoldania a Területi Szolgáltatóval egyeztetett időpontban és helyszínen.

3.7.2. ***A Koncessziós Társaság havi 1 alkalommal március 1. és november 30. között térítésmentesen biztosítja az edényzet mosását*** *(amennyiben az időjárási körülmények az műszakilag lehetővé teszik****). Az edényzet mosásának időpontját a Területi Szolgáltató határozza meg, melyről észszerű határidőn belül előzetesen értesíti az Ügyfelet.***