

---

## TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

---

#### Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: NHSZ TISZA Nonprofit KFT.  
Cégjegyzékszám: 16 09 007814  
Adószám: 13262275-2-16  
Székhely: 5350 Tiszafüred, Húszöles út 149.  
Honlap: [www.nhsztisza.hu](http://www.nhsztisza.hu)

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

#### AZ ÁSZF MELLÉKLETEI

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

## Tartalom

BEVEZETÉS.....	4
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA .....	4
1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK .....	5
1.3 A Területi ÁSZF CÉLJA .....	7
1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA .....	8
1.5 A Területi ÁSZF TÁRGYA .....	8
1.6 A Területi ÁSZF HATÁLYA .....	8
1.6.1 TERÜLETI HATÁLY .....	8
1.6.2 ALANYI HATÁLY .....	8
1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE .....	8

2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI	9
.....	9
2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME	9
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI	10
3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK	10
.....	10
3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	10
3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI	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	13
3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI	13
3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI	16
3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK	17
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY	18
.....	18
4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE	18
4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE	18
4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE	19
4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA	20
4.2 ADATVÁLTOZÁSOK	20
4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA	20
4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:	21
4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA	21
4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	21
4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA	22
4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE	23
5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS	23
.....	23
5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ	23
5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK	23
5.3 SZÁMLÁZÁS	24
5.4 FIZETÉSI MÓDOK	25
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLTAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS	25

6.1 TÁJÉKOZTATÁS .....	25
6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS .....	25
6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS .....	26
6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE .....	26
6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	26
6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI .....	27
6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE .....	28
ÜGYINTÉZÉssel HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI .....	28
6.2.4 PANASZKEZELÉssel KAPCSOLATOS SZABÁLYOK .....	28
6.2.5 JOGORVOSLAT .....	28
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKkel ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKkel	29
7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS .....	29

# BEVEZETÉS

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

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

A koncessziós szerződés időtartama 35 év.

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

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

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

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.)
- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)
- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

## 1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási 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, csomagolószerszám, 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 számlabemutató szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt.-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számlákat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Edény kiszállítás:** a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási 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;
- **Elkülönített gyűjtés:** olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
- **Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek;
- **Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- **Fogyasztó:** az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;
- **Gazdálkodó szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv,

jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

- **Gyűjtés:** a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
- **Gyűjtőedény:** MSZ EN 840 szabványsorozat szerinti szabványos hulladékgyűjtő edényzet, , valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- **Zsák:** a területi szolgáltató által díj ellenében biztosítható, hulladékgyűjtéshez használható zsák, melynek díja magában foglalja a hulladék gyűjtésének, szállításának és kezelésének díját is.
- **Házhoz menő gyűjtés:** olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- **Háztartási hulladék:** a Ht. alapján a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a 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 kiskereskedeleméből, 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, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- **Koncesszori Alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkezik, 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 bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- **Panasz:** az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- **Skonto:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- **Társasházi egyéni előfizető:** társasházak esetén használt fogalom, mely a társasházban található ingatlanokat különálló előfizetőként, Ügyfélként azonosítja és nem egy közös társasházi előfizetés, azaz nem közösségi szolgáltatás részeként;
- **Társasházi előfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
- **Települési hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználdott járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- **Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok:** olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- **Területi Szolgáltató vagy Régiókoordinátori Közreműködő:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- **Területi ÁSZF:** jelen általános szerződési feltételek, mely a MOHU Zrt. által közzétett üzletszabályzaton túl a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- **Ügyfél:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezetet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- **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 A TERÜLETI ÁSZF CÉLJA

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

## 1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA

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

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

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

## 1.5 A TERÜLETI ÁSZF TÁRGYA

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

## 1.6 A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA

### 1.6.1 TERÜLETI HATÁLY

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

### 1.6.2 ALANYI HATÁLY

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

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

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

## 1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

Jelen dokumentum közzétételének időpontja: 2023. június 30.

Jelen dokumentum mindenkor legfrissebb verziója a

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

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

Dokumentum utolsó módosításának időpontja: 2023. június 30.



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

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

### **2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME**

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

a) az ingatlanhasználó települési hulladék részét képező vegyes 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. fűadárt olaj, étolaj és zsír hulladék,
7. lomhulladék,

- 8. textil,
- 9. zöldhulladék,
- 10. lakossági veszélyes hulladékok

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

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

j) a hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő udvarok és szigetek igénybevételének részletei – különös tekintettel nyitvatartási időpontok, átadható hulladékok, díjmentesen átadható mennyiségek 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 ÁSZF-jében foglaltak az irányadóak.

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

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

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

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

Tekintettel arra, hogy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos feladatait Koncesszori Alvállalkozók útján látja el, jelen ÁSZF-ben foglalt jogok és kötelezettségek egyaránt vonatkozhatnak a Koncessziós Társaságra és az alvállalkozóira is. Azon rendelkezésekben, ahol a Koncesszori

Alvállalkozó nem kerül nevesítésre, az adott rendelkezésben foglalt jogok és kötelezettségek a Koncessziós Társaságot illetik, illetve terhelik.

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

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

A Koncessziós Társaság jogosult:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó bármely tevékenységre Koncesszori Alvállalkozó bevonására, továbbá

b) az Ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás ellentételezéseként a vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjra,

c) a b) pontban részletezett díj késedelmes fizetése esetén a késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeinek Ügyfél általi megtérítésére.

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

#### **3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI**

A Területi Szolgáltató köteles:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység zavartalan ellátását, a vonatkozó Jogszabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint biztosítani, továbbá

b) az a) ponton belül a Természetes Személyek számára nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a hatályos Jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő színvonalon elvégezni olyan módon, hogy a közfeladat ellátásának műszaki tartalma egy magyarországi településen sem eredményezhet visszalépést a Ht. 92.§/B pontjára figyelemmel a 2023. július 1-jét megelőző időszakhoz képest a szolgáltatás tartalmát összességében értékelve,

c) az ingatlanhasználók vegyes települési hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve lomtalanítás során begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények rendszeres ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),

d) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve hulladékgyűjtő szigetekről begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),

e) a Területi ÁSZF-ben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó további tevékenységeket és- témaköröket definiálni, különös tekintettel a lomtalanítás menetére, valamint gyűjtőedény használatának, tulajdonlásának és rendelkezésre bocsátásának szabályaira, további díjjal nem fedezett szolgáltatások szabályozására, az ellenőrzés szabályozására,

f) a Területi ÁSZF-ben lefektetett további tevékenységeket elvégezni, különös tekintettel a zöldhulladékok és háztartási lomhulladékok gyűjtésére,

g) az Fgytv.-ben foglaltaknak megfelelő Ügyfélszolgálat működtetni,

h) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésben 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 Szolgáltató ÁSZF-je alapján,

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

### 3.3.1.2 IGÉNYBEVÉTEL 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 (pl. tulajdonos, bérlő, vagyonkezelő, üzemeltető, egyéb használó stb.) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére irányulóan a tulajdonos vagy az ingatlan használója a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban jogosult eljárni a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a használati jogviszony igazolása mellett (ingatlan használatát igazoló dokumentum pl.: bérleti szerződés, használati megállapodás),

d) ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést kell tennie a Területi Szolgáltató ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **05** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

e) ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Területi Szolgáltató ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **02-05** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

f) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a Természetes személy Ügyfél számára, úgy bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változását és abból adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **02-05** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

g) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a nem természetes személy, valamint egyéni vállalkozó Ügyfél számára, úgy bejelenteni a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **02-03** formanyomtatvány szerinti tartalommal

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

i) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás igénybe vételének bejelentésekor, valamint a szolgáltatás vagy adatainak változása esetén, a Területi Szolgáltatónak megadni adatait (ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. melléklet**ben található **02-05** formanyomtatvány szerinti tartalommal),

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

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

### 3.3.1.3 BEGYŰJTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ügyfél köteles:

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

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

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység házhoz menő begyűjtési tevékenységét – a Területi Szolgáltatóval kötött egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a Területi ÁSZF-ben meghatározott gyakorisággal igénybe venni és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékait a Területi Szolgáltató részére átadni,

d) amennyiben a Területi Szolgáltató saját maga vagy meghatalmazottja révén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez részére hulladékgyűjtő gyűjtőedényt bocsát rendelkezésre, úgy azt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni továbbá a Területi ÁSZF-ben megfogalmazottak szerint eljárni,

e) a gyűjtéshez használt – ideértve a saját tulajdonú – gyűjtőedény tekintetében a Területi Szolgáltató által az gyűjtőedény azonosítására szolgáló jelzés elhelyezését tűrni, a jelzést nem megrongálni és minden tőle elvárható 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 esetben vehet részt, amennyiben az igénybe venni kívánt gyűjtőedény a Területi Szolgáltató gyűjtéshez rendszeresített célgépjárművével begyűjthető és a gyűjtőedény megfelel a vonatkozó MSZ EN-840 számú szabványsorozatnak,

i) amennyiben az Ügyfél által használt saját tulajdonú gyűjtőedény a h) pontban foglaltaktól eltér, úgy az gyűjtőedény ürítése közben esetlegesen bekövetkező kárért a Területi Szolgáltató nem vállal felelősséget, valamint a Területi Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás esetleges megtagadása amennyiben azt munkavédelmi vagy vagyonvédelmi szempontok indokolják,

j) amennyiben saját tulajdonú gyűjtőedényének sérülését megjavítja, új gyűjtőedény beszerzése helyett, köteles azt úgy elvégezni, hogy annak mozgathatósága, azonosíthatósága és üríthetősége szempontjából eredeti állapotát tükrözze, ellenkező esetben a Területi Szolgáltató annak ürítését megtagadhatja, dolgozói biztonsága, valamint vagyonvédelem érdekében,

k) gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,

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

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

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

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

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

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

Az Ügyfél jogosult:

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

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

c) a 3.3.1.3 b) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ügyfél az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, átvételi helyre vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő 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 előfizetőként.

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

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

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

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

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

g) közös gyűjtőedény úrtartalmának meghatározása a Területi ÁSZF-ben kerül megállapításra, az alapító okiratban is jegyzett ingatlanok száma, valamint a minimum használható gyűjtőedény szorzatának valamint a Területi Szolgáltató rendszeresített gyűjtőedény állományának figyelembe vételével,

h) amennyiben a társasházi előfizető egy összegben fizeti a hulladékszállítási díjat a Koncessziós Társaság részére, a számlázott díj a társasházon belül a lakóközösség döntésének megfelelően kerül felosztásra és a közös képviselő által, a közös költség részeként beszedésre az egyes lakástulajdonosok között,

i) társasházi előfizetőként, a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt a társasház lakatlan,

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

l) a társasház a Ht. 91.§ (3) bekezdésére figyelemmel évente írásban tájékoztatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó Koncessziós Társaságot a természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók társasházon belüli megoszlásáról.

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

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

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket 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 résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket 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 résztvevőket 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 résztvevőket keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket 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 résztvevőket 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 résztvevőket keretében végzett szolgáltatást nyújt, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozói útján teljesíti.

Minden a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele vonatkozó írásbeli bejelentés (ideértve az gyűjtőedény méretének módosítása, hulladékgazdálkodási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele 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 résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele és elismerését jelenti.

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

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

- személyazonosságát
  - o személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
  - o írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
  - o telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
- eljárási jogosultságát
  - o 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,
  - o 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 az 5. sz. mellékletben található formanyomtatvány határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Ezenfelül amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól, úgy a bejelentés során a használat jogszerűségének igazolása szükséges a 4.1.1 pont szerint.

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

<https://www.nhsztisza.hu/new/adatvedelem/>

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

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, amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának személye eltér, úgy a tulajdonos.

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

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

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

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselést 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:**

Ingalanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltételei:

- 4.1.1. pontban meghatározottak
- 5. sz. mellékletben található 04 formanyomtatvány tartalmának megfelelő dokumentum kitöltése

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

Ügyfél elhalálása 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 az 5. mellékletben található 05 formanyomtatvány szerinti tartalom megadásával, a Terület Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon köteles bejelenteni a Területi Szolgáltatónak annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban. A megjelölt formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

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

Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

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

A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Ha a szünetelés feltételeiben, (míserint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.

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

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

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

A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

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

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

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

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

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

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

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

A megszüntetés iránti kérelem Természetes személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található formanyomtatvány szerinti, míg nem természetes személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található **05** számú formanyomtatvány szerinti tartalommal benyújtható a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

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

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

## **5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS**

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

### **5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ**

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

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

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

### **5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK**

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

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

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység után kiszámlázott díjkezdvezményekre 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 díjkezdvezmény vagy díjkompenzáció igénybeviteléhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolni a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkezdvezményt vagy díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkezdvezmény 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 igénybevitelére vonatkozó módosítási igénye esetén a módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkezdvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

A díjkezdvezményre 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 díjkezdvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

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

### **5.3 SZÁMLÁZÁS**

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

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

Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevitelével 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) – kizárólag a Koncesszor által megjelölt ügyfélszolgálatokon.

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

## 6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

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

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

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla 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 Szolgáltató az engedélyeit, az ÁSZF-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálatokon is közzéteszik.

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

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

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

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

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

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

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

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

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

Az ügyfélmegkeresések továbbításánál a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók – és a tevékenységbe bevont bármely további közreműködő – jelen **ÁSZF 4. sz. melléklet**ében 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**

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

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

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

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

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

### **6.2.4 PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

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

### **6.2.5 JOGORVOSLAT**

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

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

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

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

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

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

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

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

A Területi Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy

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

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

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

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

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

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

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

## **7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS**

A Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek. További információ a Koncessziós Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában található, mely jelen ÁSZF **2. sz. melléklete**.

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

## 1.sz. melléklet Területi hatály és díjak

LAKOSSÁGI	Közszolgáltatási díj (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)											
	60 liter		80 liter		120 liter		240 liter		770 liter		1100 liter	
	heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x	
Település neve	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ
Abádszalók	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Berekfürdő havi díj		0,00		0,00	1 711,00	2 172,97	2 637,00	3 348,99		0,00	12 069,00	15 327,63
Besenyőtelek	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Dormánd	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Egerfarmos	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Egyek (- Telekháza)	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Fegyvernek		0,00		0,00	264,00	335,28	527,00	669,29		0,00	0,00	0,00
Folyás	120,30	152,78	160,65	204,02	267,68	339,95		0,00		0,00	0,00	0,00
Füzesabony	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	0,00	0,00
Hortobágy	120,30	152,78	160,65	204,02	267,68	339,95		0,00		0,00	0,00	0,00
Karcag havi díj	484,00	614,68		0,00	968,00	1 229,36		0,00		0,00	9 680,00	12 293,60
Kenderes		0,00		0,00	180,00	228,60		0,00		0,00	0,00	0,00
Kisújszállás		0,00		0,00	266,00	337,82	527,00	669,29		0,00	0,00	0,00
Kunhegyes	281,30	357,25	300,10	381,13	342,30	434,72		0,00		0,00	3 331,10	4 230,50
Kunmadaras	70,90	90,04		0,00	141,90	180,21		0,00		0,00	0,00	0,00
Mezőszemere	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Mezőtárkány	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Nagyiván	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Poroszló	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Sarud	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72	684,60	869,44		0,00	3 451,10	4 382,90
Szihalom	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszabura	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszacsege	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszaderzs	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszafüred	251,30	319,10			299,20	379,98					3 451,10	4 382,90
Tiszafüred (- Kócsújfalu)	201,00	255,27		0,00	239,40	304,04		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszagyenda	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszaigar	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszaörs	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 331,10	4 230,50
Tiszaroff	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszaszentimre	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tiszaszőlős	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Tomajmonostora	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Túrkeve		0,00		0,00	374,00	474,98		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90
Újlőrincfalva	281,30	357,25		0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	2 208,34	2 804,59
Újszentmargita	120,30	152,78	160,65	204,02	267,68	339,95		0,00		0,00	0,00	0,00
Kenderes esetében:	Havi 1 alapidj (nettó 581 Ft) + tényleges üritésszám (havi 1-szer kötelező)											
Kisújszállás esetében:	Havi 1 alapidj (nettó 555 Ft) + tényleges üritésszám											
Túrkeve esetében:	Havi 1 alapidj (nettó 487 Ft) + tényleges üritésszám (havi 1-szer kötelező)											

GAZDÁLKODÓ SZERVEK	Közzolgáltatási díj (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)													
	60 liter		80 liter		120 liter		240 liter		770 liter		1100 liter		5 m3	
	heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x	
	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ
Abádszalók	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,10	14 589,89
Berekfürdő havi díj	0,00	0,00	0,00	0,00	1 824,00	2 316,48	2 812,00	3 571,24	0,00	0,00	12 870,00	16 344,90	0,00	0,00
Besenyőtelek	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Dormánd	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Egerfarmos	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Egyek (- Telekháza)	0,00	0,00	0,00	0,00	342,30	434,72	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Fegyvernek	0,00	0,00	0,00	0,00	292,00	370,84	584,00	741,68	0,00	0,00	2 682,00	3 406,14	0,00	0,00
Folyás	0,00	0,00	0,00	0,00	349,45	443,80	698,91	887,61	0,00	0,00	3 202,85	4 067,62	0,00	0,00
Füzesabony	0,00	0,00	0,00	0,00	393,90	500,25	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Hortobágy	0,00	0,00	0,00	0,00	349,45	443,80	698,91	887,61	0,00	0,00	3 202,85	4 067,62	0,00	0,00
Karcag havi díj	618,50	785,50	0,00	0,00	1 237,00	1 570,99	2 700,00	3 429,00	0,00	0,00	12 372,00	15 712,44	0,00	0,00
Kenderes	0,00	0,00	0,00	0,00	249,00	316,23	0,00	0,00	0,00	0,00	2 291,00	2 909,57	0,00	0,00
Kisújszállás	0,00	0,00	0,00	0,00	354,00	449,58	708,00	899,16	0,00	0,00	3 540,00	4 495,80	0,00	0,00
Kunhegyes	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 701,20	4 700,52	11 488,00	14 589,76
Kunmadaras	0,00	0,00	0,00	0,00	157,80	200,41	313,00	397,51	0,00	0,00	717,90	911,73	0,00	0,00
Mezőszemere	0,00	0,00	0,00	0,00	380,30	482,98	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Mezőtárkány	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Nagyiván	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Poroszló	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Sarud	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Síhalom	0,00	0,00	0,00	0,00	393,90	500,25	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszabura	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszacsege	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszaderzs	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszafüred					399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszagyenda	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszaigar	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszaörs	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszaróff	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 701,20	4 700,52	11 488,00	14 589,76
Tiszaszentimre	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tiszaszőlős	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	760,70	966,09	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Tomajmonostora	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Túrkeve	0,00	0,00	0,00	0,00	625,00	793,75	1 250,00	1 587,50	0,00	0,00	4 765,00	6 051,55	0,00	0,00
Újlőrincfalva	0,00	0,00	0,00	0,00	399,10	506,86	771,10	979,30	3 529,30	4 482,21	3 834,60	4 869,94	11 488,00	14 589,76
Újszentmargita		0,00	0,00	0,00	349,45	443,80	698,91	887,61	0,00	0,00	3 202,85	4 067,62	0,00	0,00



KÖLTSÉGVETÉSI SZERVEK, INTÉZMÉNYEK	Köszolgáltatási díj (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)													
	60 liter		80 liter		120 liter		240 liter		770 liter		1100 liter		5 m3	
	heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x		heti 1x	
	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ
Abádszalók	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Berekfürdő havi díj		0,00	0,00	0,00	1 711,00	2 172,97	2 637,00	3 348,99		0,00	12 069,00	15 327,63		0,00
Besenyőtelek	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Dormánd	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Egerfarmos	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Egyek (- Telekháza)	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Fegyvernek	0,00	0,00	0,00	0,00	264,00	335,28		0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Folyás	0,00	0,00	0,00	0,00	267,67	339,94	535,35	679,90		0,00	2 207,92	2 804,06		0,00
Füzesabony	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00		0,00		0,00
Hortobágy	0,00	0,00	0,00	0,00	267,67	339,94	535,35	679,90		0,00	2 207,92	2 804,06		0,00
Karcag havi díj	484,00	614,68	0,00	0,00	968,00	1 229,36		0,00		0,00	9 680,00	12 293,60		0,00
Kenderes	0,00	0,00	0,00	0,00	180,00	228,60		0,00		0,00	1 373,00	1 743,71		0,00
Kisújszállás	0,00	0,00	0,00	0,00	266,00	337,82		0,00		0,00	2 382,00	3 025,14		0,00
Kunhegyes	281,30	357,25	300,10	381,13	342,30	434,72		0,00		0,00	3 331,10	4 230,50	10 339,20	13 130,78
Kunmadaras	70,90	90,04	0,00	0,00	141,90	180,21	281,65	357,70		0,00	646,00	820,42		0,00
Mezőszemere	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Mezőtárkány	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Nagyiván	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Poroszló	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Sarud	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Síhalom	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszabura	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszacsege	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszaderzs	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszafüred	251,30	319,10			299,20	379,98					3 451,10	4 382,90	10 340,20	13 132,05
Tiszagyenda	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszaigar	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszaörs	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszaroff	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 331,10	4 230,50	10 339,20	13 130,78
Tiszasztimre	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tiszaszőlős	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Tomajmonostora	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Túrkeve	0,00	0,00	0,00	0,00	374,00	474,98		0,00		0,00		0,00		0,00
Újlőrincfalva	281,30	357,25	0,00	0,00	342,30	434,72		0,00		0,00	3 451,10	4 382,90	10 339,20	13 130,78
Újszentmargita	0,00	0,00		0,00	267,68	339,95	535,35	679,90		0,00	2 208,34	2 804,59		0,00

TÖBBLETHULLADÉKOS ZSÁK	Köszolgáltatási díj (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)			
	120 liter		120 liter	
	LAKOS. KÖLTSÉGVETÉSI SZERV, INTÉZMÉNY ESETI		KÖZÜLET ESETI	
	NETTÓ	BRUTTÓ	NETTÓ	BRUTTÓ
Abádszalók	417,30	530	464,57	590
Berekfürdő	0,00	0	0,00	0
Besenyőtelek	417,30	530	464,57	590
Dormánd	417,30	530	464,57	590
Egerfarmos	417,30	530	464,57	590
Egyek (- Telekháza)	417,30	530	464,57	590
Fegyvernek	0,00	0	0,00	0
Folyás	433,00	550	433,00	550
Füzesabony	417,30	530	464,57	590
Hortobágy	433,00	550	433,00	550
Karcag	0,00	0	0,00	0
Kenderes	180,00	229	249,00	316
Kisújszállás	266,00	338	354,00	450
Kunhegyes	417,30	530	464,57	590
Kunmadaras	417,30	530	464,57	590
Mezőszemere	417,30	530	464,57	590
Mezőtárkány	417,30	530	464,57	590
Nagyiván	417,30	530	464,57	590
Poroszló	417,30	530	464,57	590
Sarud	417,30	530	464,57	590
Szihalom	417,30	530	464,57	590
Tiszabura	417,30	530	464,57	590
Tiszacsege	417,30	530	464,57	590
Tiszaderzs	417,30	530	464,57	590
Tiszafüred	417,30	530	464,57	590
Tiszafüred (-Kócsújfalu)	417,30	530	464,57	590
Tiszagyenda	417,30	530	464,57	590
Tiszaigar	417,30	530	464,57	590
Tiszaörs	417,30	530	464,57	590
Tiszaroff	417,30	530	464,57	590
Tiszaszentimre	417,30	530	464,57	590
Tiszaszőlős	417,30	530	464,57	590
Tomajmonostora	417,30	530	464,57	590
Túrkeve	487,00	618	625,00	794
Újlőrincfalva	417,30	530	464,57	590
Újszentmargita	433,00	550	433,00	550

02. sz. melléklet  
Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
NHSZ TISZA NONPROFIT KFT.	5350 Tiszafüred, Húszöles út 149.	+36 59 510 011 <a href="mailto:info.tisza@nhsz.hu">info.tisza@nhsz.hu</a>	Hétfő: <i>szünetel az ügyfélfogadás</i> Kedd: 08:00-12:00 Szerda: 07:00-19:00 Csütörtök: <i>szünetel az ügyfélfogadás</i> Péntek: 08:00-13:00 Szombat: zárva Vasárnap: zárva	<b>FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY ALÁ TARTOZÓ BEJELENTÉSEK MEGTÉTELE ÉS ÜGYINTÉZÉSE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• szák értékesítés</li> <li>• eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása</li> <li>• felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben</li> <li>• szerződés kötés, módosítás</li> <li>• hulladékdíj tartozások egyeztetése</li> <li>• új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása</li> </ul>	Abádszalók Berekfürdő Besenyőtelek Dormánd Egerfármos Egyek (- Telekháza) Fegyvernek Folyás Füzesabony Hortobágy Karcag Kenderes Kisújszállás Kunhegyes Kunmadaras Mezőszemere Mezőtárkány Nagyiván Poroszló Sarud Szihalom Tiszabura Tiszacsege Tiszaderzs Tiszafüred Tiszafüred (+Kócsújfalu) Tiszagyenda Tiszalgar Tiszabors Tiszaroff Tiszasszentimre Tiszasszőlős Tomajmonostora Túrkeve ÚjJörincfalva Újszentmargita
NHSZ TISZA NONPROFIT KFT.	5231 Fegyvernek, Szent Erzsébet út 171.	SZEMÉLYESEN	MINDEN NAP 8.00-12.00	FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY ALÁ NEM TARTOZÓ ÜGYINTÉZÉS	FEGYVERNEK
NHSZ TISZA NONPROFIT KFT.	5310 Kisújszállás, Kisújszállás Hulladékudvar Kossuth utca 74.szám alatt	SZEMÉLYESEN	HÉTFŐTŐL SZERDAIG 8.00-16.00	FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY ALÁ NEM TARTOZÓ ÜGYINTÉZÉS	KISÚJSZÁLLÁS, KENDERES, TÜRKEVE
NHSZ TISZA NONPROFIT KFT.	5331 Kenderes, Szent István út 33.	SZEMÉLYESEN	PÉNTEK 8.00-10.00	FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY ALÁ NEM TARTOZÓ ÜGYINTÉZÉS	KENDERES
NHSZ TISZA NONPROFIT KFT.	5420 Túrkeve, Sáros utca 13.	SZEMÉLYESEN	CSÜTÖRTÖK 8.00-10.00	FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY ALÁ NEM TARTOZÓ ÜGYINTÉZÉS	TÜRKEVE
Karcag Térségi Hulladékgazdálkodási Közzolgáltató Nonprofit Kft.	5300 Karcag, Petőfi utca 1/E.	SZEMÉLYESEN, E-MAIL, POSTAI <a href="mailto:info@tkkft.hu">mailto:info@tkkft.hu</a> +36 59 503 318	K, CS: 8-15, SZE: 6-18	FOGYASZTÓVÉDELMI TÖRVÉNY ALÁ NEM TARTOZÓ ÜGYINTÉZÉS	KARCAG, BEREKFÜRDŐ, KENDERES, KISÚJSZÁLLÁS, TÜRKEVE

## Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Közzétett elérhetőség: <https://www.nhsztisza.hu/new/hulladegzaldalkodasi-informaciok/panaszkezeles/>

## Felügyeleti szerveink:

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály (5000 Szolnok, Indóház u.8., tel:06/56-795-165, e-mail: [jasz.fogyved@jasz.gov.hu](mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu))**

**Tiszafüred Város Jegyzője (5350 Tiszafüred, Fő út 1.)**

**Jász–Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület (5000 Szolnok, Verseghy park 8. III.em., tel: 06/20-373-2570, e-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu))**

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal - Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály (5000 Szolnok, Boldog Sándor István krt. 4., 5002 Szolnok, Pf. 25.)**

## **03. sz. melléklet: Területi Szolgáltató Különös feltételei**

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

#### **1.1 Házhoz menő gyűjtés**

A hulladékgyűjtő edényeket a szállítás napján az ingatlan elé szükséges kihelyezni reggel 7 órára. A sárga 240 l-es edényben kevert csomagolási hulladék gyűjthető: PET palack, PP-HDPE: kozmetikai és tisztítószeres flakonok kiöblítve, tiszta csomagoló fóliák, pl. szatyor, zsugorfólia, alumínium, fém, italos dobozok kiöblítve, összelapítva, pl. tejes, üdítős, sörös doboz, konzerves dobozok papírcsomagolási hulladék: papírzacskó, papírdoboz stb.

A zöld színű 120 l-es edényben csak és kizárólag csomagolási üveg gyűjthető: befőttes, sörös, boros, italos üvegek.

Az edények nem kerülnek leürítésre, ha olyan hulladék is megtalálható benne, amely nem elszállítható. (Pl. hungarocell!)

Karcagon a 120 literes edényzet mellett igény szerint biztosítunk az ingatlanhasználók részére sárga zsákokat.

Kisújszállás területén a kiosztásra került 240 literes sárga edények mellett, ha még sárga zsákban is helyez ki az ügyfél hulladékot az elszállított sárga zsákok darabszámával megegyezően pótlásra kerülnek a zsákok. Házhoz menő üveg gyűjtés is működik a településen.

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

Tiszafüred-Kócsújfalu és Tiszaörs-Fürdő a két település rész, ahol a lakosság egy kijelölt pontra, 4-4 db 1100 literes hulladékgyűjtő edényben helyezi el a keletkezett kommunális hulladékát. Tiszafüred-Kócsújfalu hétfői napokon történik a hulladékelszállítás, Tiszaörs-fürdő területén a nyári időszakban hetente 2 alkalommal végezzük az edények ürítését.

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

Lomhulladékként a következő hulladékokat szállítjuk el:

- nagyobb méretű szilárd hulladékok,
- berendezési tárgyak,
- bútorzat,
- ágybetét,
- ruhanemű.

A jogszabályok által veszélyesnek minősített hulladékot és az építési-, bontási törmelékot nem áll módunkban elszállítani. Egy ingatlantól annyi lomhulladékot szállítunk el, ami normál életvitel mellett, 1 év alatt keletkezhet az ingatlannál.

Kérjük a fentiek szíves tudomásulvételét és betartását!

A lomtalanítás reggel 7 órától kezdődik. A lomhulladékot, a közterület-foglalás szabályait betartva az ingatlan elé kell kihelyezni úgy, hogy azt a begyűjtést végző gépjármű meg tudja közelíteni és a rakodás biztonságosan, balesetmentesen legyen elvégezhető. A kis térfogatú szilárd hulladékokat összekötött zsákban kérjük kihelyezni. A zsákok megtöltésénél figyelni kell arra, hogy azok kézi erővel mozgathatóak legyenek. A fentiekől eltérő módon kihelyezett hulladékokat nem szállítjuk el.

A lomtalanítás során közterületre helyezett hulladék a szolgáltató tulajdonát képezi, így annak a szolgáltatón, vagy megbízottján kívül bárki más által történő elszállítása jogtalan eltulajdonításnak minősül!

Lomtalanítást kizárólag azon ügyfeleink részére tudjuk biztosítani, akik a kötelező közszolgáltatást legalább 6 hónapon keresztül igénybe veszik.

A lomhulladék nem tartalmazhat:

- háztartási hulladékot,
- veszélyes anyagot tartalmazó fémhulladékokat, faforgácsot, oldószereket, szerves oldószereket, savakat, lúgokat, nehézfém tartalmú hulladékot, olajos rongyokat, fáradt olajat, olajsűrűket, fertőző hulladékokat (állati tetem, trágya), gyógyszereket, permetszereket és azok dobozait,
- azbesztet tartalmazó hulladékokat,
- éles-hegyes eszközöket (injekciós tűk, fecskendők, vágó-szűrőeszközök),
- építési törmelékot, épületbontásból származó hulladékot,
- gumiköpenyt, autóbontásból származó hulladékot, autórongsokat,
- elektronikai hulladékot
- zöldhulladékot.

### **3. A zöldhulladék gyűjtés szabályai**

A zöldhulladék szállításnál továbbra is az átlátszó zsákban kihelyezett kerti zöldhulladék és a max. 1 m hosszú, kötegelt metszési hulladék kerül elszállításra. A kihelyezett zöldhulladékok mennyisége ingatlanonként max. 2 X 120L mennyiség/alkalom lehet (Tiszafüred, Kunhegyes, Füzesabony, Abádszalók 1m<sup>3</sup>/alkalom). A zöldhulladékokat reggel 7 órára helyezték ki az ingatlan elé. Azt a zsákot, ami egyéb hulladékot is tartalmaz, nem szállítjuk el.

A januárban esedékes zöldhulladék szállítás alkalmával, kizárólag a december 25. és január 31. között képződött fenyőfa hulladék kerül elszállításra.

Karcag és Berekfürdő közigazgatási területén 120 literes barna edényt biztosítunk a zöld hulladék gyűjtésére, illetve Karcagon lehetőség van barna zsák vásárlására, de az ügyfelek bármilyen zsákban kihelyezhetik a hulladékot.

Berekfürdő, Karcag, Kenderes, Kisújszállás és Túrkeve területén zöld hulladék gyűjtés esetében nincs mennyiségi korlátozás.

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

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

Hetente 1 alkalommal, ürítési tervnek megfelelően. Azon közületek, intézmények, akik igényt tartanak a hetente több alkalommal történő ürítésre, kapacitásunk függvényében akár hetente több alkalommal is.

#### 4.2 A lomhulladékok gyűjtésének alkalma

Évente egy alkalommal, a helyi önkormányzatokkal leegyeztetett időpontban

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

Havonta egy alkalommal, ürítési tervben megjelölt időpontban.

Berekfürdő és Karcag területén kéthetente történik a szelektív csomagolási hulladék gyűjtése.

Kisújszállás területén a hulladéknaptárban jelzett napokon történik az üveg hulladék gyűjtése.

Tavasztól őszig Karcag területén hetente, Berekfürdő területén két hetente történik a zöld hulladék gyűjtése.

### 5. Hulladékudvarok igénybe vételének feltételei

Hulladékudvarok és azok nyitvatartása:

Cím	KTJ szám	Nyitva tartás
Kisújszállás, Kossuth L. út 74. 1328/4 hrsz	101291542	H-SZ: 08:00-12:00; Cs-Sz: 12:00-20:00

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

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

A hulladékudvart igénybe vehetik jelen ÁSZF hatálya alá tartozó lakossági hulladékbirtokosok.

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

- személyi igazolvány
- lakcímkártya
- az átadni kívánt hulladék neve, típusa
- a 80/2023. (III. 14.) Korm. rendelet 4. melléklet 1.1.4 alapján a körforgásos termékből származó hulladék esetében a körforgásos termékkódot (KF kód)

A hulladékudvaron átvehető hulladékok listája:

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	toner	08 03 17*	veszélyes anyagokat tartalmazó, hulladékká vált toner		igen	2 db/nap	10 db/év
II.	fáradt olaj	13 02 05*	ásványolaj alapú, klórvegyületet nem tartalmazó motor-, hajtómű- és kenőolaj		igen	50 kg/nap	-
I.	papír és karton	15 01 01	papír és karton csomagolási hulladék	karton papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
II.	hungarocell	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	szennyezetten beérkező anyag (xps, eps) átvétele tilos	igen	0,2 m3/nap	-
I.	fa csomagolási hulladék	15 01 03	fa csomagolási hulladék		nem	-	-
I.	vegyes csomagolási hulladék	15 01 06	egyéb, kevert csomagolási hulladék	műanyag csomagolási, fém csomagolási és kompozit	nem	-	-
I.	üveg csomagolási hulladék	15 01 07	üveg csomagolási hulladék	- csomagolási üveg (fehér, színes), illetve öblös üveg egybegyűjtve (1 frakciós gyűjtés, EPR), - kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre	nem	-	-
II.	textil csomagolási hulladék	15 01 09	textil csomagolási hulladék	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket	nem	-	-
II.	kiürült festékes dobozok						
II.	olajos flakonok	15 01 10*	veszélyes anyagokat maradóként tartalmazó vagy azokkal szennyezett csomagolási hulladék		igen	10 kg/nap	50 kg/év
II.	hajtógáz (spray) palackok	15 01 11*	veszélyes, szilárd porózus mátrixot (pl. azbesztet) tartalmazó fémből készült csomagolási hulladék, ideértve a kiürült hajtógázos palackokat		igen	5 kg/nap	10 kg/év
III.	gumiabroncs	16 01 03	hulladékká vált gumiabroncsok	kizárólag személygépjármű gumiabroncs kerül begyűjtésre a következő paraméterek szerint:, 24"-os felső határig és bicikli gumiabroncs	igen	4 db/nap	16 db/év
II.	olajsűrű	16 01 07*	olajsűrű		igen	2 db/nap	4 db/év
II.	fékfolyadék	16 01 13*	fékfolyadék		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fagyálló	16 01 14*	veszélyes anyagokat tartalmazó fagyálló folyadék		igen	20 kg/nap	60 kg/év
II.	ólomakkumulátor	16 06 01*	ólomakkumulátorok	külön gyűjtendő	nem	-	-

Prioritási kategória	Hulladékárám	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
III.	építési-bontási hulladék	17 09 04	kevert építési-bontási hulladék, amely különbözik a 17 09 01-től, a 17 09 02-től és a 17 09 03-tól	- kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre - szaniter - gyűjtés kizárólag zsák nélkül	igen	150 kg/nap	1000 kg/év
III.	építési-bontási hulladék	17 01 07	beton, téglá, cserép és kerámia frakció vagy azok keveréke, amely különbözik a 17 01 06-tól		igen	150 kg/nap	1000 kg/év
I.	vegyes papír	20 01 01	papír és karton	vegyes papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
III.	síküveg	20 01 02	üveg	síküveg külön gyűjtve keret nélkül	nem	-	-
II.	textil	20 01 11	textíliák	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-
II.	oldószerek	20 01 13*	oldószerek		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fénycsővek, izzók	20 01 21*	fénycsővek és egyéb higanytartalmú hulladék	Fontos, hogy ide kerüljenek a hulladékudvarba behozott lámpákban található izzók is!	nem	-	-
I.	étolaj, sütőzsír	20 01 25	étolaj és zsír	az anyagáram gyűjtése önálló (stand alone) edényekben történik, melyeket a partner biztosít a hulladékudvarok számára (800l) göngyöleggel együtt	nem	-	-
II.	festék-hulladék (oldószerbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 27*	veszélyes anyagokat tartalmazó festékek, tinták, ragasztók és gyanták		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	nem veszélyes festék-hulladék (vízbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 28	festékek, tinták, ragasztók és gyanták, amelyek különböznek a 20 01 27-től		igen	20 kg/nap	50 kg/év
II.	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószerek	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószerek		igen	2 kg/nap	10 kg/év
II.	mosószerek	20 01 30	mosószerek, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év



Prioritási kategória	Hulladékárám	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	kiselejtezett elektromos berendezések Li-ion akkumulátorai	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók	külön gyűjtendő	nem	-	-
II.	elemek és akkumulátorok	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók		nem	-	-
I.	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó - hőcserélő, Gáztöltetet tartalmazó, veszélyes (Hűtő, légkondi, stb.) - síkképernyős (lapos) tv - képcsöves tv - napelem külön gyűjtendő	nem	-	-
I.	napelemek	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól			-	-
I.	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 36	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től, 20 01 23-tól és 20 01 35-től	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható (ép bontatlan állapotban) -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó -síkképernyős (lapos) tv (ép bontatlan állapotban) - képcsöves tv (ép bontatlan állapotban) -háztartási nagygépek (ép bontatlan állapotban) -használt villanymotorok -vegyes kábel hulladék	nem	-	-

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
I.	fa hulladék (bútorok, fa hulladékok)	20 01 38	fa, amely különbözik 20 01 37-től	fát minden esetben külön kell gyűjteni	nem	-	-
I.	egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb..) - PVC minden esetben a lomba kerül!	nem	-	-
I.	egyéb fém hulladék	20 01 40	fémek	külön kerüljön gyűjtésre a fém csomagolási hulladéktól (pl. fémcsap stb.)	nem	-	-
II.	lom	20 03 07	lomhulladék	minőségi tulajdonságok szerint szelektált lom átvétele (szükség szerint időpont foglalás után) ingyenesen (szelektált lom: azaz az adott hulladékudvarban gyűjtött hasznosítható hulladékfrakcióktól /fa, bútor, műanyag, fém/ mentes lomhulladék)	igen	150 kg/nap	600 kg/év

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

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

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

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

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

## 7. Zsákok használata

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

## 8. Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek használati szabályai

A szigetek elhelyezett edényeken minden esetben feltüntetésre kerül, hogy milyen anyag az amelyik elhelyezhető az edényben. Amennyiben a lakosság megfelelően használja, az edények havonta egy alkalommal ürítésre kerülnek. Ha az edény időközben hamarabb megtelik, megtalálható a szolgáltató telefonszáma, amelyen jelzéssel élhetnek felénk, és lehetőségeinkhez mérten igyekszünk az ürítést elvégezni. Amennyiben az edényt nem tudjuk üríteni, mert pl. olyan hulladékkal van tele, amely nem tartozik az elkülönítetten gyűjthető anyagok közé, minden esetben írásban tájékoztatjuk az önkormányzatot és nekik kell gondoskodni az edény ürítéséről, akár díj ellenében, és annak fertőtlenítéséről.

Karcag (11 db) és Berekfürdő (3 db) közigazgatási területén összesen 14 db hulladékgyűjtő sziget található melyeken üveg, műanyag és papír gyűjtésére van lehetőség. Ürítésük igény szerint történik, téli időszakban havonta, nyári időszakban hetente vagy két hetente.

Kisújszállás közigazgatási területén 1 db gyűjtőpont található, ahol egyéb kevert csomagolási hulladék helyezhető el és az ürítése hetente, hétfői napokon történik.

Ssz.	Település; utca; házszám
1	<b>Tiszaderzs</b>
	Hősök tere
1	<b>Abádszalók</b>
	Ezüst kalász út 5.
1	<b>Újlőrincfalva</b>
	Ady Endre út
1	<b>Kunhegyes</b>
	Kolbásszék út
5	<b>Tiszaroff</b>
	Dózsa György út
	Aradi út 43.
	Szabadság út 10.
	Szabadság út 75.
	Burai út
5	<b>Fegyvernek</b>
	Marx Károly út
	Bajcsy Zsilinszky út
	Szent Erzsébet út
	Kiserő-Köz
	Mária Zsigmond út
7	<b>FÜZESABONY</b>
	Kerecsendi út 29 sz.
	Dobó út 2 sz.
	Jókai út 60 sz.
	Turul út 2 sz.
	Baross Gábor út

	Egyetértés út 10 sz.
	Zrínyi Ilona út 23 sz.
<b>2</b>	<b>MEZŐTÁRKÁNY</b>
	Kossuth út
	Budai Nagy Antal út
<b>4</b>	<b>TISZAFÜRED</b>
	Örvényi út (bölcsőde)
	Balneum Hotel parkoló
	Poroszlói úti lakótelep
	Kormorán kikötő
<b>6</b>	<b>Kisújszállás</b>
	József Attila u.
	Bajcsi Zs. u.
	Győrfi P. u.
	Szélmalom u.
	Szabadság tér
	Szabadság tér
<b>11</b>	<b>Karcag</b>
	Dózsa Gy. u - Kálvária u.
	Kórház u. 4.
	Kántor S. u. -Kórház utca
	Táncsics krt.
	Erkel F. utca - Liget utca
	Kertész J. utca
	Szent I. sgt. - Temető utca
	Fürdő utca
	Bocskai utca - Liliom utca
	Akácos u. - Kisújszállási u.
	Spar parkoló
<b>3</b>	<b>Berekfürdő</b>
	Berek tér 2.
	Móricz Zs. u. 35.
	Camping u. 2.

## **9. Ügyfelek értesítése változásokról**

Szórólap útján, honlapon, nyomtatott reklám újságban, a helyben szokásos módon közzé téve.

## **10. Edény elszállítása szüneteltetés esetén**

Amennyiben az érintett ingatlan, közület szüneteltet, következő bejelentésig, az edény ürítését nem végezzük. Sem kommunális hulladék esetében, sem szelektív, sem zöldhulladék nem kerül elszállításra.

A szüneteltetés, annak kívánt időpontja előtt 30 nappal kötelesek bejelenteni a szolgáltatóhoz, az arra rendszeresített bejelentő lapon.

A szünetelés tényét 30 napnál nem régebbi közüzemi (víz, villany) számla bemutatásával szükséges igazolni, hogy az ingatlannál fogyasztás nem történik, az ingatlant életvitelszerűen nem használják.

## **11. Ügyfélmegkeresések módja**

Telefonon: 06/59-510-011

E-mailben: [info.tisza@nhsz.hu](mailto:info.tisza@nhsz.hu)

Postai úton: 5350 Tiszafüred, Húszöles út 149.

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

### Adatkezelési tájékoztató

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban Ht.) 41-44. § alapján, az állami hulladékgazdálkodási közfeladat egyes tevékenységeinek ellátásával bízta meg a Közszolgáltatókat, így a NHSZ TISZA Nonprofit Kft-t.

Tevékenységünk során, az ahhoz szükséges módon és mértékben kezeljük a természetes személyek, (továbbiakban Érintett) a gazdálkodó szervezetek, lakóközösségek adatait.

Az alábbiakban az adatkezelési tájékoztatónkat tekintheti meg. Az Ön könnyebb tájékozódását elősegítve ügycsoportokra bontva olvashat az adatkezelésről.

Jelen tájékoztatónkat megtalálja a [www.nhsztisza.hu](http://www.nhsztisza.hu) weboldalon, és az ügyfélszolgálati irodáinkban kifüggesztve.

#### Adatkezelő:

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételével kapcsolatosan a jelen tájékoztatóban foglalt adatkezelés tekintetében az adatkezelő az Adatkezelő

<b>Adatkezelő neve:</b>	NHSZ Tisza Nonprofit Kft.
<b>A gazdálkodó szervezet címe:</b>	5350 Tiszafüred, Húszöles út 149.
<b>Adatvédelmi tisztviselő neve</b>	Dr. László Tünde Hilda
<b>Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége</b>	laszlo.tunde@nhsz.hu

#### Közös adatkezelők:

Az alábbi felsorolásban szereplő közszolgáltatókkal az Adatkezelő szorosabbra fűzte együttműködést és az adatkezelés közös céljára és eszközére tekintettel közös adatkezelőkké váltak.

DAREH BÁZIS Nonprofit Zrt.

Debreceni Hulladék Közszolgáltató Nonprofit Kft. (Berettyóújfalu és Nádudvari régió)

Dél-Kom Nonprofit Kft.

DEPÓNIA Nonprofit Kft.

ÉBH Nonprofit Kft.

Észak-Alföldi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.

ÉTH Nonprofit Kft.

FKF Nonprofit Zrt. (Dunakeszi közüzemi Nonprofit Kft és Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt)

Kaposvári Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Kisalföldi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.

NHSZ Tisza Nonprofit Kft.

A GDPR 26. cikkének megfelelően a közös adatkezelésről szóló megállapodás lényegi elemeit tartalmazó tájékoztatónkat megtalálja weboldalunkon vagy ügyfélszolgálati irodáinkban.

## 1. Mi jogosítja fel a Adatkezelőt az adatok kezelésére?

Feladatink ellátásához elengedhetetlenül szükséges, hogy személyes adatokat kezeljünk. Az adatkezelésre a Ht. 32/(A)§ 5a. bekezdése hatalmaz fel bennünket.

## 2. Milyen adatot kezelünk?

ADAT	MIÉRT	MILYEN JOGALAPON
Családi és utónevét, Születési nevét Születési helyét és idejét Anyja születési családi és utónevét, címadatait	Azért, hogy egyértelműen beazonosíthassuk Önt, hulladékszállítással, adatszolgáltatással, kapcsolatos feladatainkat ellássuk.	GDPR* 6. cikk (1) e) pont az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (közfeladat ellátása). Ht. 38.§ (3) adatkör  Ht. 32/(A)§ 5a

**\*GDPR:** AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről

## Meddig kezeljük az adatokat?

Azt az időtartamot, hogy meddig tárolhatjuk, kezelhetjük az Ön adatait ugyancsak jogszabály határozza meg számunkra, a „Ht. 32/A. 5a bekezdése: „A közszolgáltató a 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatokat az általa ellátandó hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követő 5 évig kezeli.”

## 3. Veszünk-e igénybe adatfeldolgozót?

Igen, nem minden feladatot látunk el saját magunk. Adatfeldolgozó igénybevételére a Ht. ad számunkra lehetőséget.

Annak az adatkezelési folyamatnak a leírásánál, ahol adatfeldolgozót veszünk igénybe megnevezzük, az adatfeldolgozót és az általa végzett tevékenységet. Az Adatkezelő adatfeldolgozói számára szigorúan meghatározzuk, hogy milyen módon kezelhetik az adatokat és tevékenységüket rendszeresen ellenőrizzük.

## 4. Kik ismerhetik meg az adatokat?

Az Adatkezelő munkatársai feladataik ellátása érdekében ismerhetik meg a tárolt személyes adatokat. A hozzáférési jogosultságok az Adatbiztonsági Szabályzatunkban szigorúan meghatározásra kerültek. Az adatokat megismerhetik az Adatkezelő alvállalkozóinak, mint adatfeldolgozóknak, a tevékenység ellátásában közreműködő munkatársai is.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjszámlákat és az ezekhez kapcsolódó kintlévőségkezelési feladatokat az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (továbbiakban NHKV Zrt.) látja el a 69/2016. (III.31) kormányrendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól (továbbiakban korm.rendelet) alapján.

20. § (1) A közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározottakon túl a rendszeres adatszolgáltatása körében köteles a Koordináló szerv részére az alábbi adatokat megadni közszolgáltatási területe vonatkozásában

a) az ingatlanhasználókat terhelő közszolgáltatási díj mértékét,

b) minden olyan adatot, amely a Koordináló szervnek a közszolgáltatási díj számlázásához szükséges.

## 5. Ügyfélszolgálat

Feladataink ellátásához, a Ht. és a 69/2016. (III. 31.) az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló kormányrendelet kötelezése és az Önök kényelme érdekében Ügyfélszolgálatot működtetünk.

Ügytípusonként eltérő, hogy az ügyben, amellyel Ön megkeresi az Ügyfélszolgálatunkat ki az adatkezelő. Amennyiben nem olyan ügyben keres meg minket, amely közszolgáltatóként feladatkörünkbe tartozik, a gyors és hatékony ügyintézési szempontokat figyelembevéve továbbítjuk a megkeresését az NHKV Zrt. ügyfélszolgálatának.

## 6. Mi jogosítja fel a Adatkezelőt ügyfélszolgálatát az adatok kezelésére?

Feladatink ellátásához elengedhetetlenül szükséges, hogy személyes adatokat kezeljünk. Az adatkezelésre a Ht. 42.§. (1) h hatalmaz fel bennünket. Az ügyfélszolgálaton az Ön által kezdeményezett ügyekben Ön, és az Ön által használt ingatlanhoz tartozó szolgáltatás beazonosításához szükségünk van a személyes adataira.

## 7. Milyen adatokat kezel az ügyfélszolgálat?

Milyen adatot kezelünk?	Miért kezeljük az adatot?
Ügyfél neve	Beazonosítás céljából.
Ügyfél címe	Beazonosítás céljából.
Ügyfél levelezési címe	Beazonosítás céljából.
Szolgáltatási hely címe	Beazonosítás céljából.
Telefonszám	Könnyebb, gyorsabb, hatékonyabb kommunikáció.
E-mail címe	Könnyebb, gyorsabb, hatékonyabb kommunikáció.
Ingatlanhasználó személye	Beazonosítás céljából.
Bármely információ, amelyet ön megoszt az Adatkezelővel	Megkereséseit a hatályos jogszabályi kötelezések alapján iktatunk kell és 5 évig megőrizni.



Telefonbeszélgetés hangfelvétele	1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről 17/B § (3) kötelezése alapján rögzítjük és 5 évig őrizzük
----------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------

Az Ügyfélszolgálatnak nincs külön adatbázisa, külön adatbázist az Ügyfélszolgálat a neki átadott adatokból nem épít és nem kezel. A nyilvántartásunkban meglévő adatokból és az ön által az Ügyfélszolgálatnak átadott adatokból dolgozik. Amennyiben megadja az Ügyfélszolgálatnak a telefonszámát és az e-mail címét a könnyebb és hatékonyabb kommunikáció érdekében azt az aktuális ügyéhez használjuk. A megadott elérhetőséget szigorúan csak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos ügyekben használjuk. Marketing és reklámcélú megkereséseket nem küldünk.

### 8. Milyen célból kezeljük az adatokat?

Az adatokat az Ön által kezdeményezett ügy megoldása, kérdése megválaszolása céljából kezeljük.

### 9. Meddig kezeljük az adatokat?

Az adatkezelés időtartama ügytípusonként eltérő. Panaszügyek esetén a Fogyasztóvédelemről szóló törvény rendelkezéseinek megfelelően 5 évig őrizzük az adatokat. Iktatásra kötelezett szervként az Adatkezelő a részére megküldött iratokat az irattári tervének megfelelően őrzi.

A hangfelvételeket 5 évig őrizzük. Ön kérheti a hangfelvétele kiadását. Fgytv. 17/A. § (7) bek. Az adatok biztonsága érdekében a hangfelvételt adathordozóra mentve személyesen adjuk át vagy küldjük úgy, hogy azt kizárólag a címzett vagy meghatalmazottja vehesse át. Az Adatkezelő a hangfelvételt csak akkor továbbítja e-mailben, ha Ön ezt kifejezetten kéri és a kockázatait vállalja.

### 10. Kik ismerhetik meg az adatokat?

Az adatokat az Adatkezelő ügyfélszolgálatán dolgozó kollégáink ismerhetik meg. Szükség esetén – az ön ügyének hatékonyabb intézése érdekében – az adatokat továbbítjuk az NHKV Zrt. részére.

### 11. Számlázáshoz szükséges adatkezelés

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjszámlákat a Ht. kötelezése alapján, az NHKV Zrt. állítja ki. A számlázáshoz szükséges adatokat a ugyancsak a Ht.-nek megfelelően továbbítjuk az NHKV Zrt. részére.

### 12. Milyen adatokat kezel az Adatkezelő a számlázáshoz?

ADAT	MIÉRT	MILYEN JOGALAPON
Családi és utónevét, Születési nevét Születési helyét és idejét Anyja születési családi és utónevét, címadatait,	Azért, hogy egyértelműen beazonosíthassuk Önt, adatszolgáltatással kapcsolatos feladatunkat elvégezzük	GDPR* 6. cikk (1) e) pont az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (közfeladat ellátása). Ht. 38.§ (3)

### 13. Milyen célból kezeljük az adatokat?

Ht. 38. § (2) „Az ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat fizet az e törvényben, valamint a miniszter rendeletében meghatározott feltételek szerint.”

## **Meddig kezeljük az adatokat?**

A Ht. alapján *Az Adatkezelő a feladatai befejezését követő 5 évig kezeli a részére átadott, a 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatot.*

## **14.Kik ismerhetik meg az adatokat?**

Az Adatkezelő a személyes adatokat úgy kezeli, hogy csak azok férhessenek hozzá, akiknek a hozzáférése feltétlenül szükséges ahhoz, hogy a feladatainkat elvégezhessük. A számlázás során az adataihoz az Adatkezelő munkavállalói és az adatfeldolgozóink munkavállalói férhetnek hozzá, az általunk és a saját maguk számára meghatározott szigorú korlátozások szerint. A belső működését, a munkavégzés szabályosságát rendszeresen ellenőrizzük erre kijelölt szervezeti egységeink útján. Az ilyen ellenőrzések alkalmával az adatokat megismerhetik az ellenőrzést végző kollégák is amennyiben az ellenőrzés lefolytatásához ez elengedhetetlen.

## **15.Milyen jogai vannak az adataival kapcsolatban (érintetti jogok)?**

Az Adatkezelő, az érintett jogai gyakorlására irányuló kérelmét egy hónapon belül teljesíti.

### **A hozzáféréshez való jog:**

Az érintett jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől tájékoztatást kérjen arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van- e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy megismerje azt, hogy

- milyen személyes adatait;
- milyen adatkezelési cél miatt;
- mennyi ideig kezeli; továbbá, hogy az Adatkezelő kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait;
- milyen forrásból származnak a személyes adatai;
- a Adatkezelő alkalmaz-e automatizált döntéshozatalt, valamint annak logikáját, ideértve a profilalkotást is.

Az Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett erre irányuló kérésére első alkalommal díjmentesen bocsátja a rendelkezésére, ezt követően adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Az adatbiztonsági követelmények teljesülése és az érintett jogainak védelme érdekében a Adatkezelő meg kell győződnie arról, az érintett és a hozzáférési jogával élni kívánó személy személyazonosságának

egyezéséről, ennek érdekében a tájékoztatás, az adatokba történő betekintés, illetve azokról másolat kiadása is az érintett személyének azonosításához kötött.

#### **A helyesbítéshez való jog:**

Ön kérheti, hogy az Adatkezelő módosítsa valamely személyes adatát. Amennyiben az Adatkezelőnek lehetősége van rá, a kérést legfeljebb egy hónapon belül teljesíti.

#### **A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog:**

Kérheti, hogy a személyes adatai kezelését az Adatkezelő korlátozza (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával) amennyiben

- vitatja a személyes adatai pontosságát (ebben az esetben a Adatkezelő arra az időtartamra korlátozza az adatkezelést, amíg ellenőrzi a személyes adatok pontosságát);
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai vagy jogszabályi kötelezés elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

#### **A tiltakozáshoz való jog:**

Ön bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint az Adatkezelő a személyes adatát nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben az Adatkezelőnek kell igazolnia, hogy a személyes adat kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak. Felhívjuk figyelmét, hogy fő szabály szerint adatait a hatályos jogszabályok kötelezése alapján kezeljük.

#### **A törléshez való jog**

A tájékoztatóban ismertetett adatkezelés kapcsán az érintett csak akkor élhet a törléshez való jogával, ha az Adatkezelő közérdekű feladatainak végrehajtásához az adat nem szükséges. Az iktatott és/vagy levéltárba adandó iratok vonatkozásában az adatok törlése az iratok integritásának sérelme nélkül nem valósítható meg, ezért a törlési kérelem ebben a vonatkozásban nem teljesíthető.

### **16. Adatbiztonsági intézkedéseink**

Az Adatkezelő minden szervezeti és biztonsági intézkedést megtesz az általa kezelt személyes adatok védelmében. A Adatkezelő munkavállalói írásos nyilatkozatban szigorú titoktartási szabályokat vállalnak, és a munkavégzésük során ezek szerint a titoktartási szabályok szerint kötelesek eljárni. A munkavállalók az adatokhoz kizárólag a munkakörük által megkívánt mélységben és mennyiségben férnek hozzá. Minden munkavállalónak egyedi belépési kódja van. A belső hálózatot többszintű, tűzfal védi. Többszintű, aktív, komplex kártékony kódok elleni védelemmel (pl. vírusvédelem) védjük a belső hálózatainkat a külső támadásoktól.

Az Adatkezelő informatikai rendszeréhez a hozzáférés titkosított adatkapcsolaton keresztül lehetséges. Az NHKV Zrt-vel az adatátadások kizárólag zárt rendszeren keresztül történnek.

Mindent megteszünk azért, hogy informatikai eszközeink, szoftverjeink megfelelő védelmet biztosítsanak.

A folyamatos fejlesztésnek köszönhetően a teljes naplózás révén kontrollálható és nyomon követhető minden végzett művelet, észlelhetők a bekövetkezett incidensek, hozzáférés.

## 17. Hova fordulhat jogainak védelmében?

Amennyiben sérelmezi az Adatkezelő-nél az Ön személyes adatainak a kezelését, javasoljuk, hogy először az Adatkezelő-t keresse meg panaszával. A beérkező panaszt megvizsgáljuk, és mindent megteszünk azért, hogy kezeljük azt.

Ha a ennek ellenére továbbra is sérelmezi, ahogy a Adatkezelő kezeli az adatait, vagy közvetlenül a hatósághoz kíván fordulni, akkor bejelentéssel élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Adatkezelőnél (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11, 1055, postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)). A fentiekén kívül Önnek lehetőség van arra is, hogy adatainak védelme érdekében bírósághoz forduljon. Keresetét a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszéknél nyújthatja be.

Azokat a kifejezéseket, amiket ebben a tájékoztatóban használunk az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény értelmező rendelkezései, valamint a 2016/679 sz. Európai Unió Általános Adatvédelmi Rendelet (továbbiakban: GDPR) előírásai szerint meghatározott fogalmak szerint értelmezzük.

## 5. sz. melléklet: Területi Szolgáltató formanyomtatványai

Típus	Dokumentum száma	ÁSZF
igénybejelentés lakos / közülete	02,03,04,05	3.3.1.2 d)
Többlet hulladéktermelés előrejelzése	írásban kell kérni, e-mail, postai úton, nincs kötött forma	
szerződéskötés	nincs, csak adatbejelentés	
szerződés módosítása, adatváltozás	02,03	4.2.2
szüneteltetés	02-05	4.3
megszüntetés	02-05	4.5
gyűjtődény rendelése	írásban kell kérni, nincs kötött forma	
díjkezdvmény igénybevétele, igazolása	határozat megküldésével	
káresemények kezelése	01	
elmaradt szállítás pótlása	bejelentéssel(telefon, e-mail, postai)	
Adatkezelés (felvétel kiadása)	nincs kötött forma, kizárólag írásban lehet kérni	
Tájékoztatás nyújtása	szóban, írásban kérhető	
Befizetési igazolás	nincs kötött forma	
Egyenlegközlő kiadása	nincs kötött forma	

**SZOLGÁLTATÓHOZ INTÉZETT PANASZ**

(reklamáció, panasz, vitatott kérdés rendezéséhez)

<b>Felhasználó</b>	
<b>Név:</b>	
<b>Ügyfél azonosító/vevőkód:</b>	
<b>Felhasználási hely címe:</b>	
<b>Telefonszám*:</b>	
<b>Lakcím, levelezési cím (levél, e-mail*):</b>	
<b>Csatolt dokumentumok listája</b>	

**Felhasználó panasa és igénye****Panasztétel időpontja:**

(Amennyiben nem személyesen tesz panaszt, célszerű levelét tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. A szolgáltatónak a panasz kézhezvételét követően 15 nap áll rendelkezésére, hogy a panasz érdemben megvizsgálja, és álláspontját, intézkedéseit indoklással ellátva a felhasználónak írásban megküldje.)

**Panaszolt szolgáltatástípus:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatás**Panasz oka:**

- ◇ szolgáltatás minősége
- ◇ szerződéskötés, felmondás, felhasználóváltás
- ◇ kintlévőség behajtása elleni panasz
- ◇ tárolóedény sérülés
- ◇ számlázás
- ◇ egyéb panasz



### Nyilatkozat és rövidített adatkezelési tájékoztató

Alulírott.....lakcím/székhely:...../szül.he  
ly,idő:...../cégjegyzékszám:...../ügyfél-azonosító:.....)jelen  
nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással  
kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében - a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény  
(továbbiakban: Ht.) 38. § (3) bekezdésén kívül eső, önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat AZ EURÓPAI  
PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes  
adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK  
rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) írtaknak megfelelően nyilvántartsa és kezelje,  
illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa. Hozzájárulok továbbá, hogy az  
NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a bejelentésem érdemi intézése érdekében az önkéntesen megadott elérhetőségeken  
kapcsolatba lépjen velem.

Az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálati feladatának végzése  
céljából személyes adatot közfeladata ellátása és önkéntes hozzájárulás alapján kezel. A Ht. 38. § (3) a természetes  
személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevének, születési nevének, születési helyének és  
idejének, anyja születési családi és utónevének, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címadatai  
kezelésére ad felhatalmazást. Más kapcsolattartásra vagy ügyintézésre szolgáló adat kezelése, különösen  
telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím, az Ön önkéntes hozzájárulása alapján történhet.

**Kijelentem, hogy a fenti tájékoztatót tudomásul vettem, valamint jelen hozzájárulás megadása a  
hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán felmerült bejelentésem elintézése érdekében, részemről  
önkéntesen történt.**

Dátum:

.....

ügyfél aláírása



**BEJELENTŐLAP**

(Egyéni vállalkozó, őstermelő, adószámmal rendelkező magánszemély részére)

Vevőkódja:.....

Neve: .....

Anyja neve: .....

Szül.hely, dátum: .....

Cím: .....

Adószáma: .....

Bankszámlaszáma: .....

Postázási cím :.....

Tevékenységi kör: .....

Telefonos elérhetőség: .....

E-mail cím\*:.....

Hulladékszállítással érintett időszak

..... év ..... hó ..... napjától,

..... év ..... hó ..... napjáig az alábbi telephelyén keletkező nem veszélyesnek minősülő települési szilárd hulladék elszállítását:

**A telephely címe:**

Irsz, település:.....utca:.....házzám:.....

Az alábbi hulladékgyűjtő edények ürítését kérem:

Edényzet típusa	Ürítés gyakorisága hetente	Edényzet száma (db)	Edényzet tulajdonosa
120 literes edény			
240 literes edény			
1100 literes edény			

Fizetési mód megjelölése: csekkes:..... átutalásos:.....

Ürítés napja:.....

Megjegyzés:

.....

.....

.....

Rövidített adatkezelési tájékoztatónkat jelen dokumentum hátsó oldalán, a teljes adatkezelési tájékoztatót a <http://www.nhsztisza.hu/new/adatvedelem/> oldalon tekintheti meg.

....., ..... év ..... hó ..... nap

.....  
Ügyfél aláírása.....  
Átvevő aláírása

\* A telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Ön telefonszámának és e-mail címének rögzítésekor az a célunk, hogy abban az esetben, ha az elbíráláshoz nincs elegendő információnk rövid úton, egyszerűen, gyorsan megkereshessük Önt.

Az itt megadott adatok törlését, módosítását bármikor kérheti írásban (postai úton, e-mailben) vagy személyesen az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. Ügyfélszolgálati Irodájában.

### **Nyilatkozat és rövidített adatkezelési tájékoztató**

Alulírott.....lakcím/székhely:...../  
szül.hely,idő:...../cégjegyzékszám:.....)jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében - a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 38. § (3) bekezdésén kívül eső, önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) írtaknak megfelelően nyilvántartsa és kezelje, illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa. Hozzájárulok továbbá, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a bejelentésem érdemi intézése érdekében az önkéntesen megadott elérhetőségeken kapcsolatba lépjen velem.

Az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálati feladatának végzése céljából személyes adatot közfeladata ellátása és önkéntes hozzájárulás alapján kezel.

**Kijelentem, hogy a fenti tájékoztatót tudomásul vettem, valamint jelen hozzájárulás megadása a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán felmerült bejelentésem elintézése érdekében, részemről önkéntesen történt.**

Dátum:

.....  
Aláírás

**BEJELENTŐLAP**

(Gazdálkodó, költségvetési, és szociális gondoskodást nyújtó szervezetek részére)

Vevőkód:.....

Neve:.....

Székhelycím:.....

Képviselője:.....

Adószáma:..... Csoportos adószáma:.....

Céggjegyzékszám:.....

Bankszámlaszám:.....

Postázási cím:.....

Telefonos elérhetőség:.....

E-mail cím\*: .....

Tevékenység megnevezése:.....

Hulladékszállítással érintett időszak

..... év ..... hó ..... napjától,

..... év ..... hó ..... napjáig az alábbi telephelyén keletkező nem veszélyesnek minősülő települési szilárd hulladék elszállítását:

**A telephely címe:**

Irsz, település:..... utca:..... házszám:.....

Az alábbi hulladékgyűjtő edények ürítését kérem:

Edényzet típusa	Ürítés gyakorisága hetente	Edényzet száma (db)	Edényzet tulajdonosa
120 literes edény			
240 literes edény			
1100 literes edény			

Fizetési mód megjelölése: csekkes:..... átutalásos:.....

Ürítés napja:.....

Megjegyzés:

.....

.....

.....

Rövidített adatkezelési tájékoztatónkat jelen dokumentum hátsó oldalán, a teljes adatkezelési tájékoztatót a <http://www.nhsztisza.hu/new/adatvedelem/> oldalon tekintheti meg.

....., ..... év ..... hó ..... nap

.....  
Ügyfél aláírása.....  
Átvevő aláírása

\* A telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Ön telefonszámának és e-mail címének rögzítésekor az a célunk, hogy abban az esetben, ha az elbíráláshoz nincs elegendő információnk rövid úton, egyszerűen, gyorsan megkereshessük Önt.

Az itt megadott adatok törlését, módosítását bármikor kérheti írásban (postai úton, e-mailben) vagy személyesen az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. Ügyfélszolgálati Irodájában.

### **Nyilatkozat és rövidített adatkezelési tájékoztató**

Alulírott.....lakcím/székhely:...../  
szül.hely,idő:...../cégjegyzékszám:.....)jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében - a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 38. § (3) bekezdésén kívül eső, önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) írtaknak megfelelően nyilvántartsa és kezelje, illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa. Hozzájárulok továbbá, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a bejelentésem érdemi intézése érdekében az önkéntesen megadott elérhetőségeken kapcsolatba lépjen velem.

Az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálati feladatának végzése céljából személyes adatot közfeladata ellátása és önkéntes hozzájárulás alapján kezel.

**Kijelentem, hogy a fenti tájékoztatót tudomásul vettem, valamint jelen hozzájárulás megadása a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán felmerült bejelentésem elintézése érdekében, részemről önkéntesen történt.**

Dátum:

.....  
Aláírás

## BEJELENTKEZÉS

## TULAJDONOSVÁLTOZÁS, NÉVVÁLTOZÁS ESETÉN

Rövidített adatkezelési tájékoztatónkat jelen dokumentum hátsó oldalán, a teljes adatkezelési tájékoztatót a <http://www.nhsztisza.hu/new/adatvedelem/> oldalon tekintheti meg.

## Szolgáltatási hely adatai:

Település neve, ir.szám:	
Utca, házszám:	

## A közszolgáltatásra jelenleg kötelezett (tulajdonos adatai):

Név:		Tart:
Számlán szereplő vevőkód:		
Születési név:		
Születési hely, idő:		
Anyja neve:		
Postázási cím:		
E-mail cím*:		
Telefonszám*:		

**Tulajdonosváltást igazoló okirat fajtája** (megfelelőt aláhúzni): adásvételi szerződés, ajándékozási szerződés, hagyatéki végzés, egyéb:.....

<b>Tulajdonosváltás időpontja:</b>	
------------------------------------	--

## Az Adatlap beadását követően a közszolgáltatásra kötelezett adatai:

Név:	
Vevőkód:	
Születési név:	
Születési hely, idő:	
Anyja neve:	
Postázási cím:	
E-mail cím*:	
Telefonszám*:	

Egyéb megjegyzés:

Az ingatlanál található hulladékgyűjtő edény (kommunális) száma és mérete: ..... db.....liter

Tiszafüred, 20.....

.....

átvevő aláírása

.....

ügyfél aláírása

\* A telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Ön telefonszámának és e-mail címének rögzítésekor az a célunk, hogy abban az esetben, ha az elbíráláshoz nincs elegendő információnk rövid úton, egyszerűen, gyorsan megkereshessük Önt.

Az itt megadott adatok törlését, módosítását bármikor kérheti írásban (postai úton, e-mailben) vagy személyesen az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. Ügyfélszolgálati Irodájában

### **Nyilatkozat és rövidített adatkezelési tájékoztató**

Alulírott.....lakcím/székhely:...../  
szül.hely,idő:...../cégjegyzékszám:...../ügyfélazonosító:.....)jel  
en nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a hulladékgazdálkodási  
közszolgáltatással kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében - a hulladékról szóló 2012. évi  
CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 38. § (3) bekezdésén kívül eső, önkéntesen megadott kapcsolattartási  
adataimat AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes  
személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról,  
valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) írtaknak megfelelően  
nyilvántartsa és kezelje, illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa.  
Hozzájárulok továbbá, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a bejelentésem érdemi intézése érdekében az  
önkéntesen megadott elérhetőségeken kapcsolatba lépjen velem.

Az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálati feladatának végzése  
céljából személyes adatot közfeladata ellátása és önkéntes hozzájárulás alapján kezel. A Ht. 38. § (3) a természetes  
személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevének, születési nevének, születési helyének és  
idejének, anyja születési családi és utónevének, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címadatai  
kezelésére ad felhatalmazást. Más kapcsolattartásra vagy ügyintézésre szolgáló adat kezelése, különösen  
telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím, az Ön önkéntes hozzájárulása alapján történhet.

**Kijelentem, hogy a fenti tájékoztatót tudomásul vettem, valamint jelen hozzájárulás megadása a  
hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán felmerült bejelentésem elintézése érdekében, részemről  
önkéntesen történt.**

Dátum:

.....

ügyfél aláírása

## INGATLAN HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS BEJELENTÉS

Rövidített adatkezelési tájékoztatónkat jelen dokumentum hátsó oldalán, a teljes adatkezelési tájékoztató az ügyfélszolgálati irodában és a <http://www.nhsztisza.hu/new/adatvedelem/> oldalon megtekinthető.

Ügyfél neve	Ügyfélazonosító	Tartozás
Születési helye, ideje:		
Anyja neve:		
Tel.szám*:		

**A szolgáltatási hely címe**

Település neve, ir.száma:
Utca, házszám:

az ingatlan tulajdonosa / ill. meghatalmazottja a hulladék szállítási közszolgáltatást a fenti ingatlanra vonatkozóan

Év	hó	nap	-tól	Év	hó	nap	-ig

**megrendelem**

**Szüneteltetés, leállítás:**

20.... év ..... hó ..... napjától

20.... év ..... hó ..... napjáig

**Levelezési cím**

Név:
Település neve, ir.szám:
Utca, házszám:
E-mail cím*:

**Hulladékgyűjtő edény (kommunális):**      **db**                      **liter**

**Egyéb megjegyzés:**

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben kérelme jogosságát ellenőrző munkatársunk helyszíni szemle alkalmával lakottan találja az ingatlant, abban az esetben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díját visszamenőleg, az adott negyedévi ciklus kezdetétől kiszámlázzuk.

Tiszafüred, 20.....

.....  
ügyfél aláírása

.....  
átvevő aláírása

\* A telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Az Ön telefonszámának és e-mail címének rögzítésekor az a célunk, hogy abban az esetben, ha az elbíráláshoz nincs elegendő információnk rövid úton, egyszerűen, gyorsan megkereshessük Önt.

Az itt megadott adatok törlését, módosítását bármikor kérheti írásban (postai úton, e-mailben) vagy személyesen az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. Ügyfélszolgálati Irodájában

### **Nyilatkozat és rövidített adatkezelési tájékoztató**

Alulírott.....lakcím/székhely:...../  
szül.hely,idő:...../cégjegyzékszám:...../ügyfélazonosító:.....)jelen nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében - a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) 38. § (3) bekezdésén kívül eső, önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) írtaknak megfelelően nyilvántartsa és kezelje, illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa. Hozzájárulok továbbá, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a bejelentésem érdemi intézése érdekében az önkéntesen megadott elérhetőségeken kapcsolatba lépjen velem.

Az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálati feladatának végzése céljából személyes adatot közfeladata ellátása és önkéntes hozzájárulás alapján kezel. A Ht. 38. § (3) a természetes személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevének, születési nevének, születési helyének és idejének, anyja születési családi és utónevének, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címadatai kezelésére ad



felhatalmazást. Más kapcsolattartásra vagy ügyintézésre szolgáló adat kezelése, különösen telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím, az Ön önkéntes hozzájárulása alapján történhet.

**Kijelentem, hogy a fenti tájékoztatást tudomásul vettem, valamint jelen hozzájárulás megadása a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán felmerült bejelentésem elintézése érdekében, részemről önkéntesen történt.**

Dátum:

.....

ügyfél aláírása

## MEGHATALMAZÁS

(Kérjük, nyomtatott nagy betűkkel kitölteni szíveskedjen!)

### Meghatalmazó adatai:

Név: \_\_\_\_\_

Leánykori neve: \_\_\_\_\_

Születési hely, idő: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_

### Meghatalmazott adatai:

Név: \_\_\_\_\_

Leánykori neve: \_\_\_\_\_

Születési hely, idő: \_\_\_\_\_

Lakcím: \_\_\_\_\_

Anyja neve: \_\_\_\_\_

### Szerződéses adatok (melyre a meghatalmazás vonatkozik):

Felhasználó azonosító: \_\_\_\_\_

Fogyasztási hely címe: \_\_\_\_\_

**Meghatalmazó meghatalmazza a meghatalmazottat arra, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT-nél képviselje és a nevében teljeskörűen eljárjon.**

A meghatalmazás

visszavonásig érvényes

eseti meghatalmazás, érvényessége: \_\_\_\_\_

Kelt: \_\_\_\_\_, 20\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_\_ napján

\_\_\_\_\_  
meghatalmazó aláírása

\_\_\_\_\_  
meghatalmazott aláírása

\_\_\_\_\_  
1.tanú neve

\_\_\_\_\_  
2.tanú neve

\_\_\_\_\_  
1.tanú aláírása

\_\_\_\_\_  
2.tanú aláírása

\_\_\_\_\_  
lakcíme

\_\_\_\_\_  
lakcíme

Meghatalmazó és meghatalmazott kijelentik, hogy a fentiekben megadott adatok a valóságnak megfelelnek.

A meghatalmazást kizárólag a nyomtatványon szereplő adatok **hiánytalan kitöltése** esetén és csak a megadott felhasználó azonosító illetve felhasználási hely vonatkozásában tudjuk figyelembe venni!

Érvényesség visszaigazolása:

, .....

**NHSZ TISZA Nonprofit KFT.**

**6. sz. melléklet:  
Panaszkezelési szabályzat**

**NHSZ TISZA NONPROFIT KFT.**

**PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZATA**

**A KONCESSZIÓS KÖRBE TARTOZÓ HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI SZOLGÁLTATÁSOK TEKINTETÉBEN**

---

**A Koncessziós Társaság adatai:**

MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

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

## 1. Értelmező rendelkezések

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

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

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

1.1.3. **Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: <https://mohu.hu>);

1.1.4. **panasz:** a Fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;

1.1.5. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

- 1.2. A Koncessziós Társaság tevékenységének végrehajtásához, így az ügyfélszolgálat üzemeltetéséhez és a panaszok kezeléséhez alvállalkozókat alkalmazhat, és vesz igénybe, beleértve különösen a Területi Szolgáltatókat és más koncesszori alvállalkozókat. Ennek megfelelően ahol a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Koncessziós Társaságra utal, az alatt érteni kell a Koncessziós Társaság által bevont alvállalkozókat is.

## **2. Az ügyfélszolgálat feladata**

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

## **3. Ügyfélszolgálati egységek**

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

## **4. Telefonos Ügyfélszolgálatok**

- 4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.
- 4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatót ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.
- 4.3. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.
- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Koncessziós Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: 06/59/510-011 normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál 06/59/510-011 telefonszámon. [Fgytv. 17/A § (1) e)]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot, bármely fogyasztó megkeresheti.

- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Koncessziós Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

## **5. Személyes ügyfélszolgálatok**

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

## **6. Az ügyintézés feltételei**

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.

- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:

### **(a) személyazonosságát**

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

### **(b) eljárási jogosultságát**

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

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

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

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

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

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

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

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

- 9.1. A szóbeli panaszt a Koncessziós Társaság azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.
- 9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panasz tartalmát és tényét a Koncessziós Társaság jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja és továbbítja a panasz elbírálására illetékes személyhez.. A panasz felvételéről személyesen közölt panasz alkalmával igazolást és a jegyzőkönyv másolati példányát átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]
- 9.3. A Koncessziós Társaság telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Koncessziós Társaság az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]
- 9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén a Koncessziós Társaság írásban rögzíti a panasz tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]
- 9.5. A Koncessziós Társaság ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok
- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
  - (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;
  - (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
  - (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;
  - (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
  - (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolat tájékoztatás és ügyintézés.
- 9.6. A Koncessziós Társaság biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Koncessziós Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]
- 9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Koncessziós Társaság a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

## **10. Panaszügyek rendezése**

- 10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Koncessziós Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Koncessziós Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- 10.2. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Koncessziós Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]
- 10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Koncessziós Társaság mellőzheti.

## **11. Panaszügyek kezelése**



- 11.1. A Koncessziós Társaság – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.
- 11.2. A Koncessziós Társaság az írásban benyújtott panaszokat igazolás ellenében veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Koncessziós Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Koncessziós Társaság három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]

## **12. Jogorvoslati lehetőségek**

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

## **13. Nyilvántartás**

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

## **14. A kézbesítés szabályai**

- 14.1. A Koncessziós Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hálózathasználati szerződésben. Ennek hiányában a Koncessziós Társaság az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Koncessziós Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla)

- (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
- (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.
- 14.3. A Koncessziós Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztése előtti értesítést, a szerződés felmondást az MOHU köteles tértivevényes levélben vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Koncessziós Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Koncessziós Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.
- 15. A közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok**
- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevénység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Koncessziós Társaság a közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.
- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
- 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Koncessziós Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a

panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.

15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.

15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Koncessziós Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testületől kérheti sérelmének orvoslását.

-      **Ügyfélszolgálat nyitvatartása:**

**Központi ügyfélszolgálati irodánk címe és nyitvatartása:**

**Tiszafüred, Húszöles út 149.**

**+36 59 510 011**    [info.tisza@nhsz.hu](mailto:info.tisza@nhsz.hu)

Hétfő: *szünetel az ügyfélfogadás*

Kedd: 08:00-12:00

Szerda: 07:00-19:00

Csütörtök: *szünetel az ügyfélfogadás*

Péntek: 08:00-13:00

Szombat: zárva

Vasárnap: zárva

**Kisújszállási kihelyezett ügyfélszolgálat**

**5310 Kisújszállás, Kisújszállás Hulladékudvar Kossuth utca 74.szám alatt**

**+36 59 510 011**

[info.tisza@nhsz.hu](mailto:info.tisza@nhsz.hu) ; [info@kttkft.hu](mailto:info@kttkft.hu)

Kapcsolattartó: Hajdú Anita

Hétfő: 8.00-16.00

Kedd: 8.00-16.00

Szerdai: 8.00-16.00

**Hulladékudvar**

**5310 Kisújszállás, Kossuth Lajos utca 74.**

Hétfő: 8.00-16.00

Kedd: 8.00-16.00

Szerda: 8.00-16.00

Csütörtök: 12.00-20.00

Péntek: 12.00-20.00

Szombat: 12.00-20.00

**Kenderesi kihelyezett ügyfélszolgálat**

**5331 Kenderes, Szent István út 33.**

**+36 59 510 011**

[info.tisza@nhsz.hu](mailto:info.tisza@nhsz.hu) ; [info@kttkft.hu](mailto:info@kttkft.hu)

Kapcsolattartó: Hajdú Anita

Péntek: 8.00-10.00

**Túrkevei kihelyezett ügyfélszolgálat**

**5420 Túrkeve, Sáros utca 13.**

**+36 59 510 011**

[info.tisza@nhsz.hu](mailto:info.tisza@nhsz.hu); [info@kttkft.hu](mailto:info@kttkft.hu)

Kapcsolattartó: Hajdú Anita

Csütörtök: 8.00-10.00

**Karcag, Berekfürdő**

**5300 Karcag, Petőfi utca 1/E.**

**+36 59 503 318**

[info@kttkft.hu](mailto:info@kttkft.hu)

**K, CS: 8-15, SZE: 6-18**

**Felügyeleti szerveink:**

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály (5000 Szolnok, Indóház u.8., tel:06/56-795-165, e-mail: [jasz.fogyved@jasz.gov.hu](mailto:jasz.fogyved@jasz.gov.hu))**

**Tiszafüred Város Jegyzője (5350 Tiszafüred, Fő út 1.)**

**Jász–Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület (5000 Szolnok, Verseggy park 8. III.em., tel: 06/20-373-2570, e-mail: [bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu](mailto:bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu))**

**Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Szolnoki Járási Hivatal - Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály (5000 Szolnok, Boldog Sándor István krt. 4., 5002 Szolnok, Pf. 25.)**

## SZOLGÁLTATÓHOZ INTÉZETT PANASZ

(reklamáció, panasz, vitatott kérdés rendezéséhez)

Felhasználó	
Név:	
Ügyfél azonosító/vevőkód:	
Felhasználási hely címe:	
Telefonszám*:	
Lakcím, levelezési cím (levél, e-mail*):	
Csatolt dokumentumok listája	

### Felhasználó panasa és igénye

Panasztétel időpontja:

(Amennyiben nem személyesen tesz panaszt, célszerű levelét tértivevényes vagy ajánlott küldeményként postázni. A szolgáltatónak a panasz kézhezvételét követően 15 nap áll rendelkezésére, hogy a panasz érdemben megvizsgálja, és álláspontját, intézkedéseit indoklással ellátva a felhasználónak írásban megküldje.)

**Panaszolt szolgáltatástípus:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatás

**Panasz oka:**

- ◇ szolgáltatás minősége
- ◇ szerződéskötés, felmondás, felhasználováltás
- ◇ kintlévőség behajtása elleni panasz
- ◇ tárolóedény sérülés
- ◇ számlázás
- ◇ egyéb panasz



**Nyilatkozat és rövidített adatkezelési tájékoztató**

Alulírott.....lakcím/székhely:...../szül.he  
ly,idő:...../cégjegyzékszám:...../ügyfél-azonosító:.....)jelen  
nyilatkozat aláírásával hozzájárulok, hogy az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással  
kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében - a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény  
(továbbiakban: Ht.) 38. § (3) bekezdésén kívül eső, önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat AZ EURÓPAI  
PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes  
adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK  
rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) írtaknak megfelelően nyilvántartsa és kezelje,  
illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa. Hozzájárulok továbbá, hogy az  
NHSZ TISZA Nonprofit KFT. a bejelentésem érdemi intézése érdekében az önkéntesen megadott elérhetőségeken  
kapcsolatba lépjen velem.

Az NHSZ TISZA Nonprofit KFT. és a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálati feladatának végzése  
céljából személyes adatot közfeladata ellátása és önkéntes hozzájárulás alapján kezel. A Ht. 38. § (3) a természetes  
személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevének, születési nevének, születési helyének és  
idejének, anyja születési családi és utónevének, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címadatai  
kezelésére ad felhatalmazást. Más kapcsolattartásra vagy ügyintézésre szolgáló adat kezelése, különösen  
telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím, az Ön önkéntes hozzájárulása alapján történhet.

**Kijelentem, hogy a fenti tájékoztatót tudomásul vettem, valamint jelen hozzájárulás megadása a  
hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kapcsán felmerült bejelentésem elintézése érdekében, részemről  
önkéntesen történt.**

Dátum:

.....

ügyfél aláírása