



# ÜZLETSZABÁLYZAT



Frissítés:

2015. január 02.

.....  
Garai Ferenc  
ügyvezető



## Tartalomjegyzék

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....                                                                 | 4  |
| I/1. A szolgáltató legfontosabb adatai: .....                                           | 4  |
| I/2. Telephelyei: .....                                                                 | 4  |
| I/3. Tevékenységei: .....                                                               | 4  |
| I/4. Jellemző Szolgáltatási területek: .....                                            | 4  |
| I/5. Ügyfél kapcsolatok: .....                                                          | 4  |
| I/6. Az üzletszabályzat összeállításánál figyelem bevett legfontosabb jogszabályok: ... | 4  |
| I/7. A szabályzat célja: .....                                                          | 5  |
| I/8. Az Üzletszabályzat hatálya: .....                                                  | 5  |
| II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI .....                                               | 6  |
| III. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK .....                                              | 9  |
| III/1. Szerződéskötési kötelezettség .....                                              | 9  |
| III/2. A Közzolgáltatási Szerződés tárgya .....                                         | 10 |
| III/3. A Közzolgáltatási Szerződés hatálya .....                                        | 10 |
| III/4. A Fogyasztó jogai és kötelezettségei .....                                       | 11 |
| III/4.1. A Fogyasztó jogosult: .....                                                    | 11 |
| III/4.2. A Fogyasztó köteles: .....                                                     | 11 |
| III/5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei .....                                     | 11 |
| III/5.1. A Szolgáltató jogosult: .....                                                  | 11 |
| III/5.2. A Szolgáltató köteles: .....                                                   | 12 |
| III/6. Szolgáltatás mennyisége .....                                                    | 12 |
| III/7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, módosításának esetei: .....               | 12 |
| III/7.1. A Fogyasztók képviselője személyében beállt változás: .....                    | 12 |
| III/7.2. A szolgáltatás szüneteltetése: .....                                           | 12 |
| III/8.2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről: .....                                    | 13 |
| IV. A SZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE .....                                      | 13 |
| IV/1. Számlázás .....                                                                   | 13 |
| IV.2. Számlakiegyenlítés módjai .....                                                   | 13 |
| IV.3. Kintlévőségek: .....                                                              | 14 |
| IV/3.1. Kintlévőség kezelése: .....                                                     | 14 |
| IV/3.2. A tartozás rendezésének módjai: .....                                           | 15 |
| IV/4.3.3. Külön eljárási költség: .....                                                 | 15 |
| IV/4.3.4. Késedelmi kamat: .....                                                        | 15 |
| IV/4.3.5. Egyéb költségek: .....                                                        | 15 |
| IV/4.3.6. Jóváírások rendje a befizetéseknél: .....                                     | 15 |
| V. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT .....                                                                | 16 |
| V.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje: .....                                          | 16 |
| V/2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei: .....                                       | 16 |
| V/3. Fogyasztói panasz: .....                                                           | 16 |
| V/4. Panaszügyek kezelése, a fogyasztói panaszok fajtái: .....                          | 16 |
| V/4.1. Számlareklamáció: .....                                                          | 17 |
| V/4.2. Jogi kérdés: .....                                                               | 17 |
| V/4.3. Kártérítési igény: .....                                                         | 17 |
| V/4.4. Egyéb panaszok: .....                                                            | 17 |
| V/4.5. Panaszok kezelése: .....                                                         | 17 |
| V/5. Nem minősül fogyasztói panasz: .....                                               | 17 |
| V/6. Szerződéses adatok módosítása: .....                                               | 18 |
| V/7. Múltanyossági kérelmek: .....                                                      | 18 |
| V/8. A Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések: .....                          | 18 |
| V/9. Adatvédelem: .....                                                                 | 18 |
| V/10. A Szolgáltatás ellenőrzése: .....                                                 | 19 |
| V/10.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása .....                              | 19 |



|                                                                                      |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| V/10.2. Rendellenességek vizsgálata: .....                                           | 19        |
| V/10.3. Szüneteltetett szolgáltatási helyek ellenőrzése:.....                        | 19        |
| V/13. Fogyasztói megkeresések kezelése, fogyasztóvédelem: .....                      | 19        |
| <b>VI. TELEPÜLÉSI SZILÁRD HULLADÉK .....</b>                                         | <b>20</b> |
| VI/2. A hulladékgazdálkodás alapelvei: .....                                         | 20        |
| VI/3. Követelmények és kötelezettségek .....                                         | 21        |
| VI/3.1. A hulladékgazdálkodás általános szabályai:.....                              | 21        |
| VI/3.2.1. Hulladékkezelési közszolgáltatás tartalma: .....                           | 21        |
| VI/3.3. A hulladékkezelés díja:.....                                                 | 21        |
| VI/3.4. A közszolgáltatási díj fizetésének módja, határideje: .....                  | 21        |
| VI/3.5. Díjhátralék kezelése: .....                                                  | 22        |
| VI/3.6. Ürítések gyakorisága: .....                                                  | 22        |
| VI/3.7. A fogyasztó személyében történő változás (Tulajdonosváltás) .....            | 22        |
| VI/3.8. Lomtalanítás: .....                                                          | 22        |
| VI/3.9. A települési szilárd hulladékkezelésre vonatkozó közszolgáltatás célja:..... | 23        |
| VI/4. A települési szilárd hulladékra vonatkozó külön szabályok: .....               | 23        |
| VI/4.1 Az ingatlantulajdonos kötelezettségei. ....                                   | 23        |
| VI/4.2. A Fogyasztó kötelezettségei:.....                                            | 24        |
| VI/4.3. A hulladék termelőjének, birtokosának kötelezettségei: .....                 | 24        |
| VI/4.4. Közszolgáltató kötelezettségei: .....                                        | 24        |
| VI/4.5. Nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettség: .....                     | 25        |
| VI/5. Kiegészítő jogszabályi környezet: .....                                        | 25        |
| MELLÉKLETEK: .....                                                                   | 26        |



## **I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

### **I/1. A szolgáltató legfontosabb adatai:**

A szolgáltató cég neve:

PEVIK Közülemi és Szolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság.

Rövidített neve: PEVIK Nonprofit Kft

Székhelye: 3250 Pétervására, Tisztisor út 29.

Telefon: 36/368-445 fax: 36/368-634

E-mail: [info@pevik.hu](mailto:info@pevik.hu)

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

Központi ügyfélszolgálat: 3250 Pétervására, Tisztisor út 29

Ügyfélfogadási idő: Hétfő, kedd, Péntek: 8:00-16:00 óra között

Csütörtök: 10:00-18:00 óra között

Egyéb ügyfélszolgálat: szolgáltatási terület Önkormányzat titkársága.

### **I/2. Telephelyei:**

1. sz. telephely: 3254 Ivád

Tel: 37/311-894

Cégbejegyzés száma:

Adószáma:

KÜJ száma:

KTJ száma:

### **I/3. Tevékenységei:**

Alapvető feladata: települési szilárd-hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, szelektíven gyűjtött hulladék előkezelése

### **I/4. Jellemző Szolgáltatási területek:**

Észak Heves megye Belpátfalvai járás, Pétervásárai járás Gyöngyösi járás területén.

### **I/5. Ügyfél kapcsolatok:**

A Szolgáltató a Fogyasztók elégedettsége érdekében vállalja, hogy - honlapján, rendszeresen tájékoztatja a Fogyasztókat, továbbá ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja az ügyfélpanaszok kezelését, - ügyfélszolgálati irodáján hetente egy napon hosszított idejű ügyfélfogadást tart.

### **I/6. Az üzletszabályzat összeállításánál figyelem bevett legfontosabb jogszabályok:**

1. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
2. 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
3. 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
4. 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
5. 1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól
6. 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
7. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
8. 2000. C. törvény a számvitelről
9. 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról
10. 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről



11. 24/1995. (XI.22.) PM rendelet a számla, egyszerűsített számla és nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint a nyugta adását biztosító pénztárgép és taxaméter alkalmazásáról
12. 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről
13. 64/2008. Kormányrendelet a települési hulladékkezelési közszolgáltatási díj megállapításának részletes szakmai szabályairól
14. 483/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről
15. 440/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről
16. 126/2003. (VIII.15.) Kormányrendelet a hulladékgazdálkodási tervek részletes tartalmi követelményeiről
17. 439/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a hulladékgazdálkodási tevékenységek nyilvántartásba vételéről, valamint hatósági engedélyezéséről
18. 317/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet a hulladékkezelési közszolgáltató kiválasztásáról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésről
19. 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
20. 16/2007. (III.13.) IRM-MeHVM együttes rendelet a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásából teljesített adatszolgáltatásért, a kapcsolatfelvétel céljából való megkeresésért, valamint értékesítésért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjról
21. 90/2007. (IV.26.) Kormányrendelet környezetkárosodás megelőzésének és elhárításának rendjéről
22. 225/2007. (VIII.31.) Kormányrendelet Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
23. Továbbá a szolgáltatási terület Önkormányzatainak rendeletei a hulladék közszolgáltatásról. (34 db rendelet)

### **I/7. A szabályzat célja:**

Az Üzletszabályzat célja a települési szilárd hulladékkezeléssel, mint közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek szolgáltatóra és Fogyasztóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése. Az Üzletszabályzat segíti elő a Fogyasztók tájékoztatását a szolgáltatás igénybevételének, a panasz bejelentések kezelésének, az ügyintézés menetének, módjáról. A Szolgáltató kiemelt céljai szilárd hulladékkezelés. A Szolgáltató különös figyelmet fordít a fogyasztói igények felmérésére, a Fogyasztókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, valamint az eredményes működés biztosítására.

### **I/8. Az Üzletszabályzat hatálya:**

Az Üzletszabályzat területi hatálya a Szolgáltató engedélyeiben és szerződéseiben meghatározott működési területére, személyi hatálya a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevők körére, valamint a Szolgáltatóra terjed ki.

A Szolgáltató Üzletszabályzata hozzáférhető a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. Amennyiben a Szolgáltató működését meghatározó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat, a Szolgáltató köteles az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítani. A Szolgáltató köteles a Fogyasztókat a jogszabályváltozás miatt végrehajtott módosításokról az ügyfélszolgálaton történő kifüggesztés útján értesíteni. A Szolgáltató az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével fenntartja.



## II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI

1. **anyagában történő hasznosítás:** Bármilyen hasznosítási művelet az energetikai hasznosítás kivételével;
2. **ártalmatlanítás:** Minden olyan kezelési művelet, amely nem hasznosítás; a művelet abban az esetben is ártalmatlanítás, ha az másodlagos jelleggel anyag- vagy energiakinyerést eredményez; az ártalmatlanítási műveletek nem kimerítő listáját a 2. melléklet tartalmazza;
3. **biohulladék:** A biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, háztartásokban, éttermekben, étkeztetőkben és kiskereskedelmi tevékenységet folytató létesítményekben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az ezekhez hasonló, élelmiszerfeldolgozó üzemekben képződő hulladék;
4. **biológiailag lebomló hulladék:** Minden szervesanyag-tartalmú hulladék, amely aerob vagy anaerob úton biológiailag lebomlik vagy lebontható, ideértve a biohulladékot is;
5. **elkülönített gyűjtés:** Olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
6. **elkülönítetten gyűjtött hulladék:** Olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg szerint elkülönítve gyűjtenek, ide nem értve a vegyes hulladékot;
7. **előkezelés:** A hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítő művelet; az előkészítő műveletek nem kimerítő listáját a 2. és 3. melléklet tartalmazza;
8. **energetikai hasznosítás:** Hasznosítási művelet, amelynek során a hulladék energiatartalmát kinyerik, ideértve a biológiailag lebomló hulladékból történő energia-előállítását, valamint az olyan anyaggá történő feldolgozást, amelyet üzemanyagként, illetve tüzelőanyagként használnak fel;
9. **életciklus-szemlélet:** Olyan összehasonlító megközelítési mód, amely a megelőzés, valamint a hulladékgazdálkodás során az elővigyázatosságra és a fenntarthatóságra vonatkozó általános környezetvédelmi elvekre, a műszaki megvalósíthatóságra, továbbá az erőforrások védelmére és a gazdasági életképességre vonatkozó szempontokra figyelemmel, az általános környezeti és gazdasági hasznok, költségek, valamint az emberi, egészségügyi és társadalmi hatások felmérésére irányul;
10. **építési-bontási hulladék:** Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény szerinti építési tevékenységből származó hulladék;
11. **ésszerű nyereség:** Az Európai Unió működéséről szóló szerződés 106. cikke (2) bekezdésének az általános gazdasági érdekű szolgáltatások nyújtásával megbízott egyes vállalkozások javára közszolgáltatás ellentételezése formájában nyújtott állami támogatásra való alkalmazásáról szóló, 2011. december 20-i 2012/21/EU bizottsági határozat 5. cikk (5) bekezdése szerinti nyereség;
12. **feltöltés:** Olyan hasznosítási vagy ártalmatlanítási művelet, amelynek során meghatározott célra alkalmas hulladék felhasználásával hulladéknak nem minősülő anyagokat helyettesítenek kitermeléssel érintett területek helyreállításakor vagy tájrendezésakor;
13. **fogyasztó:** Aki a terméket tovább értékesítési cél nélkül a gyártótól vagy a forgalmazótól átveszi vagy megvásárolja;
14. **forgalmazó:** Terméket viszonteladónak, illetve fogyasztónak átadó, értékesítő gazdálkodó szervezet;
15. **gazdálkodó szervezet:** A polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
16. **gyártó:** Termék előállítója, továbbá – ha a terméket nem Magyarország területén állítják elő – az, aki a terméket gazdasági tevékenysége körében Magyarország területén elsőként forgalomba hozza;



17. **gyűjtés:** A hulladék összeszedése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából, amely magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
18. **gyűjtőedény:** Szabványosított mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés;
19. **gyűjtőhely:** A hulladékgyűjtő pont, a hulladékgyűjtő udvar, az át-, illetve visszavételi hely, valamint a munkahelyi gyűjtőhely és az üzemi gyűjtőhely;
20. **hasznosítás:** Bármely kezelési művelet, amelynek fő eredménye az, hogy a hulladék hasznos célt szolgál annak révén, hogy olyan más anyagok helyébe lép, amelyeket egyébként valamely konkrét funkció betöltésére használtak volna, vagy amelynek eredményeként a hulladékot, oly módon készítik elő, hogy ezt a funkciót akár az üzemben, akár a szélesebb körű gazdaságban betölthesse; a hasznosítási műveletek nem kimerítő listáját a 3. melléklet tartalmazza;
21. **háztartási hulladék:** A háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint nagydarabos hulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot;
22. **háztartási hulladékhhoz hasonló hulladék:** Az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhhoz hasonló;
23. **hulladék:** Bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválik, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
24. **hulladékbirtokos:** A hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek, vagy amelynek a hulladék a birtokában van;
25. **hulladékfajta:** Az az anyagfajta – így különösen fa, fém, papír, üveg, kompozit, műanyag, biológiailag lebomló –, amelyből az adott hulladék képződik;
26. **hulladékgazdálkodás:** A hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként vagy közvetítőként végzett tevékenység, továbbá a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása;
27. **hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:** A közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás;
28. **hulladékgazdálkodási létesítmény:** A hulladékkezelő létesítmény – ideértve az átrakóállomást, a válogatóművet, a hulladékhasznosító vagy a hulladékártalmatlanító létesítményt –, továbbá a hulladékgazdálkodási tevékenységek végzését biztosító telephely, telephelyen belül vagy közterületen kialakított elkülönített terület, amely magában foglalja a hulladékgazdálkodás végzéséhez szükséges, így különösen a környezet biztonságát szolgáló építményeket, kiszolgáló helyiségeket, gyűjtőhelyet;
29. **hulladékjelleg:** A hulladék veszélyes vagy nem veszélyes jellemzője;
30. **hulladékolaj:** Bármely ásványi vagy szintetikus kenőolaj vagy ipari olaj, amely az eredeti rendeltetési célra tovább nem használható, így különösen a használt motorolaj és sebességváltó-olaj, kenőolaj, turbinaolaj és hidraulikaolaj;
31. **hulladékolaj regenerálása:** Olyan újrafeldolgozási művelet, amely által alapolajat állítanak elő a hulladékolaj finomításával, így különösen az abban található szennyezőanyagok, oxidációs termékek és adalékanyagok eltávolításával;
32. **hulladéktermelő:** Akinek tevékenységeiből hulladék képződik (eredeti hulladéktermelő), vagy bárki, aki előkezelést, keverést vagy egyéb olyan kezelési műveletet végez, amely a hulladék jellegében vagy összetételében változást eredményez;



33. **hulladéktípus:** A hulladékjegyzékről szóló miniszteri rendeletben meghatározott hulladékjegyzék szerinti kódszámmal ellátott anyag vagy hulladék;
34. **ingatlantulajdonos:** Aki, vagy amely az ingatlan tulajdonosa, vagy kezelője, birtokosa, illetve használója, ideértve azt az esetet is, amikor az ingatlan tulajdonosa, vagy kezelője, birtokosa, illetve használója egyben a hulladék termelője, birtokosa;
35. **kereskedő:** Bármely gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó, amelynek, vagy akinek megbízása alapján képviselője vagy más megbízott jár el a hulladék megvásárlásánál és az azt követő értékesítésénél, ideértve azt az esetet is, amikor a kereskedő nem lesz a hulladék tényleges birtokosa;
36. **kezelés:** Hasznosítási vagy ártalmatlanítási műveletek, ideértve a hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítést is;
37. **közzolgáltató:** Az a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási engedéllyel rendelkező és e törvény szerint minősített gazdálkodó szervezet, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közzolgáltatást lát el;
38. **közvetítő:** Olyan gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó, amely, vagy aki más nevében intézi a hulladék hasznosítását vagy ártalmatlanítását, ideértve azt az esetet is, amikor a közvetítő nem lesz a hulladék tényleges birtokosa;
39. **megelőzés:** Az anyag vagy termék hulladékká válását megelőzően hozott olyan intézkedés, amely csökkenti
- a. a hulladék mennyiségét, többek között a termékek újra használata vagy a termékek élettartamának meghosszabbítása révén,
  - b. a képződött hulladék környezetre és emberi egészségre gyakorolt káros hatásait,
  - c. vagy az anyagok és a termékek veszélyes anyag tartalmát;
40. **nagydarabos hulladék:** Az ingatlantulajdonostól a közzolgáltató által nem rendszeres jelleggel átvett olyan hulladék, amely a közzolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja (lom);
41. **szállítás:** A hulladék telephelyen kívüli mozgatása;
42. **tárolás:** a hulladék hasznosítását, illetve ártalmatlanítását megelőző, hulladékkezelő létesítményben vagy tároló telepen történő ideiglenes elhelyezése, ide nem értve a hulladék elszállítást megelőző előzetes tárolását;
43. **települési hulladék:** A háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék;
44. **újrafeldolgozás:** Olyan hasznosítási művelet, amelynek során a hulladékot terméké vagy anyaggá alakítják annak eredeti használati céljára, akár más célokra; ez magában foglalja a szerves anyagok feldolgozását, de nem tartalmazza az energetikai hasznosítást és az olyan anyaggá történő feldolgozást, amelyet feltöltési műveletek során használnak fel;
45. **újrahasználat:** Olyan művelet, amelynek révén a hulladéknak nem minősülő terméket vagy alkatrészét újrahasználik arra a célra, amelyre eredetileg szolgált;
46. **újrahasználatra előkészítés:** Tisztítással, javítással, valamint ellenőrzéssel végzett hasznosítási művelet, amelynek során a hulladékká vált terméket vagy alkatrészét előkészítik arra, hogy bármilyen egyéb előkezelés nélkül újra használható legyen;
47. **vegyes hulladék:** 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;
48. **veszélyes hulladék:** Az 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
49. **veszélyes-hulladékégető mű:** Olyan hulladékkezelő létesítmény, amelyben a hulladékok égetésének műszaki követelményeiről, működési feltételeiről és a hulladékégetés technológiai kibocsátási határértékeiről szóló miniszteri rendeletben meghatározott feltételek szerint veszélyes hulladékot égetnek;



50. **viSSZavétel:** Olyan szolgáltatás, amelynek során a hulladéknak nem minősülő használt elemet, akkumulátort, illetve csomagolását, valamint a használt elektromos és elektronikus berendezést, illetve csomagolását a gyártó vagy a forgalmazó a fogyasztótól visszaveszi.
51. **Tulajdonos:** Az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, melynek ingatlanán települési hulladék keletkezik. E rendelet alkalmazásában Tulajdonosnak minősül a lakásszövetkezet és a társasház is.
52. **Szabványos hulladékgyűjtő edény:** MSZ (EN) 840 szabványnak megfelel. (A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos Szolgáltató szállító járművéhez rendszeresített hulladékgyűjtő edény), továbbá a többlet hulladék gyűjtésére szolgáló, a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott címkézett zsák.
53. **Ártalmatlanító hely:** A települési hulladék ártalmatlanítását szolgáló és az Önkormányzat által kijelölt lerakóhely, illetve létesítmény;
54. **Hulladékkezelő:** Aki a települési hulladékot gazdasági tevékenységek körében a Tulajdonostól átveszi, begyűjti, elszállítja, tárolja, hasznosítja, illetve ártalmatlanítja;
55. **Hulladékkezelési tevékenység:** A hulladék gyűjtése, begyűjtése, szállítása, előkezelése, tárolása, hasznosítása és ártalmatlanítása;
56. **Hulladékkezelési közszolgáltatás:** A települési hulladéknak a feljogosított és jelen rendeletben nevesített Szolgáltató által a Tulajdonosoktól történő rendszeres begyűjtése, elszállítása, tárolása, ártalmatlanítása és hasznosítása (a hulladék kezelése), illetőleg kezelő létesítmény üzemeltetése, működtetése;
57. **Önálló rendeltetési egység:** Meghatározott rendeltetés céljára önmagában alkalmas helyiség vagy helyiségcsoport, amelynek a szabadból vagy az épületen belül közlekedőből nyíló önálló bejárata van.
58. **Gazdálkodó szervezet:** A polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre
59. **Matrica:** A szabványos hulladékgyűjtő edény Tulajdonosát azonosító és a közszolgáltatás igénybevételét igazoló, egyedi azonosítószámmal ellátott, és a Szolgáltató által kibocsátott, az edényre ragasztandó címke;
60. **Zöldhulladék:** A lágyszárú növények, lomb, és fásszárú növények (bokor) és növényrészek (gally) maximum 1 méteres hosszú és 3 cm átmérőig.
61. **Fogyasztók képviselője:** A többlakásos épület tulajdonosai által megbízott, meghatalmazott személy vagy szervezet, aki a többlakásos épület ügyeiben eljárva, a tulajdonostársak nevében jogokat szerezhet és kötelezettségeket vállalhat. A Fogyasztók képviselője – külön meghatalmazás nélkül – jogosult és köteles a Szolgáltatóval való kapcsolattartásra. (Közös képviselő)
62. **Ügyfélszolgálat:** A fogyasztói bejelentések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés színtere.

### III. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### III/1. Szerződéskötési kötelezettség

A Polgári Törvénykönyv 6:256. § szerint

(1) Közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díj fizetésére köteles.

(2) A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli.

(3) A felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni. A Közszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötését csak a jogszabályban meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben elsősorban a Fogyasztóval kötött



egyedi szerződés, továbbá a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak (az esetleges specialitásokra tekintettel).

*Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései és a Fogyasztóval megkötött egyedi szolgáltatási szerződés rendelkezései ellentétben állnának, úgy a Fogyasztóra előnyösebb szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Általános Szerződési Feltételek hatálybalépését megelőzően megkötött egyedi szolgáltatási szerződések esetén azt a szerződési kikötést kell a felek jogviszonyában alkalmazni, amely a Fogyasztó számára kedvezőbb. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi szolgáltatási szerződésben szabályozott jogviszonyra a Szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezései is irányadóak. Az Általános Szerződési Feltételek aláírásával a Fogyasztó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeket a 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével egyoldalúan módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató köteles a Fogyasztót a módosítás tényéről és tartalmáról 8 napon belül, az ügyfélszolgálati irodában kifüggesztett hirdeteménnyel útján értesíteni. A Szolgáltató köteles továbbá a közzététel tényéről a Fogyasztót, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni.*

*A Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei A Szolgáltatási szerződést az 1 és 2 sz. melléklet tartalmazza.*

A települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatás igénybevételéről szóló szerződésben meg kell határozni:

- 1) a szerződést kötő feleket
- 2) a közszolgáltatás igénybevételének kezdő napját,
- 3) a szilárd hulladék átadóhelyet,
- 4) a hulladék mennyiségéhez és az ingatlanon lakók számához igazodó gyűjtődény úrtartalmát és darabszámát,
- 5) nem társasházi szerződő felek esetében az egy rendeltetési egységben lakók száma
- 6) az ürítési gyakoriságot és az ürítés idejét napok szerint,
- 7) a gyűjtődények használatának jogcímét,
- 8) a közszolgáltatási díj mértékét és alkalmazásának feltételeit,
- 9) a közszolgáltatás mértékét meghaladó, a Tulajdonos igényei szerinti többlétszolgáltatást és annak díját,
- 10) a közszolgáltatási díj megfizetésének módját,
- 11) a szerződés módosításának, felmondásának feltételeit,
- 12) a fogyasztói kifogások és észrevételek elintézésének rendjét.

### **III/2. A Közszolgáltatási Szerződés tárgya**

A hulladékszállítási közszolgáltatás keretében történő hulladékszállítási és ártalmatlanítási tevékenység, valamint a településsel kötött közszolgáltatási szerződés alapján, az abban megfogalmazott kiegészítő szolgáltatások nyújtása.

### **III/3. A Közszolgáltatási Szerződés hatálya**

A helyi közszolgáltatás körében a Tulajdonos és a Szolgáltató közötti jogviszonyt a települési szilárd hulladékra vonatkozó közszolgáltatás esetében az a tény hozza létre, hogy a Szolgáltató a Tulajdonos számára a közszolgáltatás igénybevételi köteleméről tájékoztatást ad, az erre vonatkozó szerződéstervezet egyidejű megküldésével a közszolgáltatást felajánlja, illetve teljesítésére rendelkezésre áll.



### **III/4. A Fogasztó jogai és kötelezettségei**

#### **III./4.1. A Fogasztó jogosult:**

- a) a Közzolgáltatási Szerződés tartama alatt a 2. pontban meghatározott Szolgáltatás szerződés szerinti igénybevételére, valamint a szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatások igénybevételére.
- b) saját adatairól információt, tájékoztatást kérni a Szolgáltatótól.
- c) a Szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.

#### **III/4.2. A Fogasztó köteles:**

- a) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának, számla alapján, határidőre történő megfizetésére.
- b) a Szolgáltatást kizárólag a Közzolgáltatási Szerződésben meghatározott célra igénybe venni.
- c) A Tulajdonos köteles az ingatlanán keletkező települési szilárd hulladékot az e rendeletben meghatározott módon és helyen gyűjteni, továbbá hasznosításáról vagy ártalmatlanításáról gondoskodni.

#### **Alapvető kötelessége e tekintetben, hogy:**

- a) a települési szilárd hulladékot a környezet szennyezését megelőző, károsítását kizáró módon gyűjtse,
- b) az ingatlanán keletkező települési szilárd hulladék kezelésére az Önkormányzat által szervezett közzolgáltatást vegye igénybe, a Szolgáltatónak adja át, illetve a közzolgáltatási díjat fizesse meg;
- c) a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal járjon el annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a település természetes és épített környezetét ne károsítsa, illetve ne szennyezze.
- d) A Tulajdonos köteles a Szolgáltatónak a 3. vagy 4. számú mellékletek szerinti adatlapok kitöltésével 15 napon belül bejelenteni, ha tulajdonosváltozás vagy egyéb ok folytán a közzolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik. Azokon a beépítetlen ingatlanokon, ahol nem keletkezik települési hulladék, nem kell közzolgáltatási díjat fizetni. Szüneteltethető a közzolgáltatás kötelező igénybevétele azokon az ingatlanokon, amelyeken legalább 30 napig senki sem tartózkodik, s emiatt azokon hulladék nem keletkezik.
- e) A közzolgáltatás igénybevételének szünetelésére vonatkozó igényét a tulajdonos a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal megelőzően írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. A szüneteltetés időszakára a Tulajdonos köteles leadni a Szolgáltatónak a szabványos hulladékgyűjtő edényét beazonosító adatokat tartalmazó matricát.
- f) Ha a szüneteltetés feltételeiben változás következik be, a tulajdonos a Szolgáltatónak haladéktalanul írásban köteles azt bejelenteni.
- g) Amennyiben a szüneteltetés ideje alatt a közzolgáltatás körébe tartozó, szabványos hulladékgyűjtő edényben hulladék kerül kihelyezésre az ingatlan elé, úgy – a Tulajdonos egyidejű értesítése mellett – a Szolgáltató a hulladékot köteles elszállítani, a hulladék mennyiségének megfelelő díj felszámítása mellett.

### **III/5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

#### **III/5.1. A Szolgáltató jogosult:**

- a. ellenőrizni, hogy a Fogasztó a Szolgáltatást a jelen szerződésben és a hatályos jogszabályokban meghatározott módon és célra veszi-e igénybe,
- b. a Szolgáltatás díját a Fogasztótól beszedni,



- c. eredménytelen fizetési felszólítás esetén a díj, adók módjára történő behajtását kezdeményezni Fogyasztó szerződösszegése esetén, a szerződösszegésből eredő igényeket érvényesíteni.

### **III/5.2. A Szolgáltató köteles:**

- a. A Szolgáltató köteles a közterületre kihelyezett háztartási hulladék legalább hetente egyszer történő elszállítására.
- b. A háztartási hulladék elszállításának hetente ugyanazon a napon kell történnie és lehetőleg ugyanabban az időpontban.
- c. Amennyiben a szállítási nap munkaszüneti- vagy ünnepnapra esik, a Szolgáltató köteles a szállítás új napját meghirdetni a helyben szokásos módon.
- d. A közszolgáltatás teljesítésének feltételeiről a Szolgáltató a Tulajdonost írásban köteles értesíteni vagy felhívás közzététele útján tájékoztatni. A hulladék begyűjtésének, elszállításának rendjéről – gyakoriság, útvonal, időpont – a Szolgáltató köteles a Tulajdonost értesíteni.
- e. A hulladékkezeléssel kapcsolatos közszolgáltatás feltételeiben bekövetkezett változásokról a Szolgáltató a Tulajdonost – a változás bekövetkezte előtt 15 nappal – írásban értesíteni köteles.

### **III/6. Szolgáltatás mennyisége**

A szolgáltatás mennyisége a fogyasztó által használt gyűjtőedény úrtartalma, kedvezményes igénybevétel esetén a számára előírt díjalapot meghatározó mennyiség, valamint a szállítási gyakoriság alapján meghatározott térfogatomennyiség, vagy ürítés szám.

### **III.7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, módosításának esetei:**

- a. az Igénybevevő ingatlantulajdonának bármely jogcímen - pl. adásvétel, csere, ajándékozás, árverési vétel - való elvesztésével,
- b. az Igénybevevő halálával,
- c. a Közszolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, illetőleg kizárólagos közszolgáltatási jogosultságának az elvesztésével.

### **III/7.1. A Fogyasztók képviselője személyében beállt változás:**

A Fogyasztók képviselője személyében beállt változást az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház erre vonatkozó határozatát.

### **III/7.2. A szolgáltatás szüneteltetése:**

- a. Szüneteltethető a közszolgáltatás kötelező igénybevétele azokon az ingatlanokon, amelyek legalább 30 napig senki sem tartózkodik, s emiatt azokon hulladék nem keletkezik.
- b. A közszolgáltatás igénybevételének szünetelésére vonatkozó igényét a tulajdonos a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal megelőzően írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. A szüneteltetés időszakára a Tulajdonos köteles leadni a Szolgáltatónak a szabványos hulladékgyűjtő edényét beazonosító adatokat tartalmazó matricát.
- c. Ha a szüneteltetés feltételeiben változás következik be, a tulajdonos a Szolgáltatónak haladéktalanul írásban köteles azt bejelenteni.



- d. Amennyiben a szüneteltetés ideje alatt a közszolgáltatás körébe tartozó, szabványos hulladékgyűjtő edényben hulladék kerül kihelyezésre az ingatlan elé, úgy – a Tulajdonos egyidejű értesítése mellett – a Szolgáltató a hulladékot köteles elszállítani, a hulladék mennyiségének megfelelő díj felszámítása mellett.

### **III/8.2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről:**

A Fogyasztó szerződésszegés követ el, amennyiben a Szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget. A Fogyasztó a Szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

## **IV. A SZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE**

A területileg illetékes önkormányzat képviselőtestülete árhatósági jogkörében eljárva, külön önkormányzati rendeletben határozza meg a szilárdhulladék szállításáért fizetendő díjának legmagasabb mértékét. A szolgáltató ettől csak negatív irányban térhet el, de úgy, hogy a fogyasztói csoportok között indokolatlan különbségtételt nem tehet.

### **a) Árnyilvántartás:**

A Társaság árnyilvántartását a szabályozás függelékeként kell kezelni. Az Árnyilvántartás és a hozzá szorosan kapcsolódó szabályozások fellelhetők papíralapon az ügyfélszolgálati irodában.

### **b) A szolgáltatás díja:**

A szolgáltatási díjak, az ármegállapító jogszabály alapján kerülnek meghatározásra. A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott ármódosításokról a Fogyasztót az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján, valamint a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti.

### **c) Árváltozás:**

Árváltozások esetén, amennyiben az árváltozás az elszámolási időszak közben történt, Szolgáltató arányosítással állapítja meg.

## **IV/1. Számlázás**

### **a) Számlaadási kötelezettség**

*A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásinak betartásával a Szolgáltató fogyasztóként és fogyasztási helyenként alap- és egyéb szolgáltatásairól számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.*

### **b) Számlák kézbesítése**

*A Szolgáltató a fizetési határidő lejártát legalább 5 munkanappal megelőzően a fogyasztó részére eljuttatja a számláit.*

## **IV.2. Számlakiegyenlítés módjai**

### **a) Pénztári befizetés**

Ha a Fogyasztó a számlát a Szolgáltató pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat kiállításával köteles igazolni. A Fogyasztó csak a Szolgáltató által már számlázott szolgáltatások díjait rendezheti a pénztárban.

**b) Készpénz átutalási megbízás (csekk)**

A Fogyasztó a számla ellenértékét kiegyenlítheti pénzügyintézetben történő befizetéssel, a számlához mellékelt készpénz átutalási megbízás felhasználásával.

**c) Folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő átutalás**

A Fogyasztó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő átutalást. Ez esetben a számlavezető pénzügyintézetnél megbízást kell erre adnia. Folyószámláról fizetőnek tekinthető a Fogyasztó a pénzügyintézet értesítését követően.

*Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a Szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, a Szolgáltató a Fogyasztót készpénz átutalási megbízással fizetőnek tekinti. Ha a számlázás megkezdéséig a Fogyasztó, vagy a pénzügyintézet nem értesíti a Szolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor a Fogyasztónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodnia a határidőre történő kiegyenlítésről. A pénzügyintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig a Szolgáltatónak nincs jogosultsága másik vagy új fogyasztási hely esedékes számláit a pénzügyintézethez beszedésre benyújtani. A Szolgáltató egy alkalommal kísérel meg a Fogyasztó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszedését. A nem teljesített megbízások esetén a Fogyasztó köteles egyéb módon gondoskodni a befizetésről.*

**d) Banki átutalás**

Ez esetben a számlakiegyenlítést a Fogyasztó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

**IV.3. Kintlévőségek:**

Mindazok a nyilvántartott tartozások, amelyek pénzügyi rendezése nem történt meg határidőre (vagy csak részben történt meg a kiegyenlítés)

**Adós:** Aki a fenti kintlévőséggel rendelkezik.

**Számlafizetési határidő:** az az időpont, ameddig a Fogyasztó által teljesített befizetést a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

**IV/3.1. Kintlévőség kezelése:**

- Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészében nem tesz eleget, a következők szerint jogosult eljárni a Szolgáltató:
- A hulladékkezelési közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonost terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtható köztartozásnak minősülnek.
- A díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül a közszolgáltató felhívja az ingatlantulajdonos figyelmét a díjfizetési kötelezettségének elmulasztására és felszólítja annak teljesítésére.
- A felszólítás eredménytelensége esetén a díjhátralék keletkezését követő 45. napot követően a közszolgáltató - a felszólítás megtörténtének igazolása mellett - a díjhátralék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó és Vámhivatalnál (továbbiakban: NAV) kezdeményezi.



- e) A NAV - a kezdeményezés kézhezvételétől számított nyolc napon belül - a külön jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik a díjhátralék, késedelmi kamat és a felmerült költségek behajtása érdekében. A behajtott díjhátralékot, késedelmi kamatot, valamint a közszolgáltatónak az ezzel kapcsolatban felmerült és behajtott költségeit a települési NAV nyolc napon belül átutalja a közszolgáltatónak.
- f) Ha a közszolgáltatást igénybe vevő díjhátralékos nem tulajdonosa az ingatlannak és a vele szemben lefolytatott behajtás eredménytelen, a díjhátralékot, késedelmi kamatot és a felmerült költségeket az ingatlan tulajdonosától, illetve vagyonkezelőjétől kell behajtani. Közös tulajdonban álló ingatlan esetében a tulajdonosok felelőssége egyetemleges. A behajthatatlan díjhátralék esetében a NAV - a behajtás eredménytelenségét követő nyolc napon belül - igazolást ad a követelés jogosultjának.

#### **IV/3.2. A tartozás rendezésének módjai:**

- a) Az adós egy összegben kifizeti hátralékát, a késedelmi kamato(ka)t és a felmerülő költségeket.
- b) Az adós részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezi a Szolgáltatótól.
- c) A Fogyasztó jogosult részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezni a Szolgáltatónál, melynek futamidejére és fizetési feltételeire vonatkozó javaslatot a Szolgáltató 15 napon belül elbírálja.

#### **IV/4.3.3. Külön eljárási költség:**

A Szolgáltató jogosult az adóssal szemben felmerülő adminisztratív többletköltségek tovább hárítására, melyet késedelmes alkalmanként a felszólításokban érvényesíti.

#### **IV/4.3.4. Késedelmi kamat:**

A Szolgáltató a késedelmes számlateljesítésekkel összhangban a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összegéről a Fogyasztót kamatterhelő levélben értesíti a késedelmes napok számával és a késedelmes számlatételekkel együtt. (Mértéke a jegybanki alapkamat)

#### **IV/4.3.5. Egyéb költségek:**

A Szolgáltató jogosult minden az adóssal szembeni követelése érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének, eljárási díjnak, illetéknek és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

#### **IV/4.3.6. Jóváírások rendje a befizetéseknél:**

A Fogyasztó részéről teljesített befizetés esetén a befizetés összegéből elsősorban a járulékos költségek (külön eljárási, eljárási, bírósági, korlátozási, ellenőrzési és egyéb költségek), a késedelmi kamatok, majd ezt követően a tőketartozás (hulladékszállítási díj) kerül jóváírásra a teljesített befizetés mértékéig, a Ptk. vonatkozó jogszabályával összhangban



## **V. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

### **V.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje:**

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a Fogyasztókat –tevékenységének középpontjába helyezve – egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el. Célja, hogy mindinkább megfeleljen ügyfelei igényeinek, elvárásainak

A Szolgáltató – a Fogyasztók magasabb színvonalú ellátása érdekében ügyfélszolgálati irodát működtet. A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról a szolgáltató az iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőmenyen, illetve szükség szerint a helyi médiákban tájékoztatja ügyfeleit. A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról az

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról rendelkezik. Ügyfélszolgálati tevékenységét a Szolgáltató a fenti törvények betartásával végzi.

### **V/2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei:**

1. A Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,
2. Fogyasztók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,
3. Szolgáltatási szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása, kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése, pénztár működtetése, általános tájékoztatás.
4. A Szolgáltató vállalja, hogy a Fogyasztók írásban érkező megkereséseire a lehető legrövidebb idő alatt, de a beérkezésüktől számított legfeljebb 15 napos határidővel válaszol. A kivizsgálást végző szervezeti egység indokolt esetben legfeljebb 30 nappal meghosszabbíthatja a határidőt. Erről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

### **V/3. Fogyasztói panasz:**

A Fogyasztó részéről a Szolgáltató hulladékkezelési tevékenységére vonatkozóan tett negatív észrevétel, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

### **V/4. Panaszügyek kezelése, a fogyasztói panaszok fajtái:**

1. Minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban a Fogyasztók megalapozott panasszal élhetnek.
2. A Fogyasztói panasz fogalma alatt a Szolgáltató hulladékkezelési tevékenységre vonatkozóan tett észrevételt ért.
3. A Szolgáltató a telefonon, személyesen, valamint írásban érkező panaszbejelentéseket rögzíti és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli.
4. A Fogyasztók felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, a feltárt hibákat orvosolja.
5. Rendszeresen értékeli a beérkezett észrevételeket, és a tapasztalatokat felhasználja szolgáltatásai, valamint ügyfélkezelési rendje tovább fejlesztéséhez.



#### **V/4.1. Számlareklamáció:**

A számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó panasz, kifogás, negatív észrevétel.

#### **V/4.2. Jogi kérdés:**

Szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszok, valamint védőterületekre, szolgalmi jogra, illetve egyéb jogi megkeresésre vonatkozó panaszok.

#### **V/4.3. Kártérítési igény:**

A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.

#### **V/4.4. Egyéb panaszok:**

A fenti pontokba nem sorolható panaszok.

#### **V/4.5. Panaszok kezelése:**

A Szolgáltató nyilvántartja az egyes Fogyasztói panaszokat és a hibaforrás kiküszöbölésére tett intézkedéseket.

Ha a panaszos megítélése szerint panaszát a Szolgáltató nem rendezte kielégítően, és panaszát az ügyvezetés is elutasította, a Fogyasztó kérheti kérelmének orvoslását az adott **település jegyzőjénél**, illetve a Fogyasztói érdekképviselői szervektől az ügyfélszolgálaton kifüggesztett címen: *(a jegyzői címek mellett)*

- a. a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság helyi kirendeltségétől
- b. az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület Regionális Irodájától,
- c. a területi Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülettől,
- d. továbbá azt bírósági úton érvényesítheti.

*A békéltető testület hatáskörébe a szolgáltatások minőségével, biztonságával és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljárásokon kívüli rendezése tartozik.*

#### **V/5. Nem minősül fogyasztói panasznak:**

- a. a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás),
- b. a tulajdonosváltás, adatváltozások bejelentése,
- c. a számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- d. az eseti egyedi számla kérése,
- e. az általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.)
- f. tájékoztatás kérése.

**Felhívás:** Az ügyfélszolgálatnak minden esetben kötelessége az ügyfél hitelt érdemlő azonosítása: Név,- Ügyfélkód - Szül hely, idő - Anyja neve,- szállásai, szolgáltatási cím, melyet az adatkezelési szabályzatnak megfelelően rögzít, majd az ügyfél egyetértésével aláírat, és csatolja az ügy irataihoz.



### **V/6. Szerződéses adatok módosítása:**

*Lakossági szerződés nincs, az adott település Önkormányzatával kötött szolgáltatási szerződés miatt!*

A közületi, intézményi szerződéses adatok módosítását személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, vagy a Szolgáltatónak címezve postai és elektronikus levélben kezdeményezheti a Fogyasztó.

Az alábbi adatok módosítását a Fogyasztó írásban foglalt módon köteles kezdeményezni:

- a. a Fogyasztók képviselőjének személyében beállt változást (csatolva a közgyűlési határozatot);
- b. fogyasztói névváltozást;
- c. levelezési címváltozást;
- d. átalánymódosítást.

A kérelmek tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a Fogyasztót hiánypótlásra kérheti fel.

Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a Szolgáltató új Szolgáltatási szerződést köt a Fogyasztóval nem lakossági fogyasztó névének; a szolgáltatás igénybevételének változása esetén; fogyasztóváltozás bejelentésekor.

### **V/7. Múltányossági kérelmek:**

Kedvezmények alatt a jogszabályt, vagy hatósági előírások alapján megadott engedményeket ért a Szolgáltató. Múltányosság, a Szolgáltató eredménye terhére megítélt engedmény, (késedelmi kamat elengedése, részletfizetés, fizetési haladék). Kedvezmény és múltányosság iránti kérelmet a Szolgáltató csak írásban fogad el. Kedvezmény vagy múltányosság megadását a Szolgáltató az indokoltság kivizsgálását követően dönti el.

### **V/8. A Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések:**

A Szolgáltató az alábbi esetekben él megkereséssel a Fogyasztó felé:

- a. információk közlése,
- b. tájékoztatás,
- c. számlázás,
- d. kintlévőségek behajtása,
- e. a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése,
- f. szerződés felmondása.

A Szolgáltató elemi érdeke a közszolgáltatási tevékenységről való tájékoztatás, működésének teljes körű megismertetése, valamint a Fogyasztót érintő információk közreadása, a bizalom kiépítése, illetve mindezek által a közvélemény formálása. A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

### **V/9. Adatvédelem:**

A Szolgáltató a Fogyasztó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, a 2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény, illetőleg a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten kezeli, azaz csak a Szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévőségek kezelése és ezen tevékenységekhez kapcsolódóan használja fel.

A Szolgáltató a Fogyasztók személyes adatait kizárólag a vele meghatározó tulajdonosi kapcsolatban álló (többségi befolyás Ptk. 685/B. §) gazdálkodó szervezetnek továbbíthatja adatkezelés és adatfeldolgozás céljából.

**V/10. A Szolgáltatás ellenőrzése:****V/10.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása**

- a. A Szolgáltató jogosult a Fogyasztók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy szolgáltatásai és azok igénybevétele a szerződési feltételekben, a jogszabályokban és a szabványokban foglaltaknak megfelelően történjen.
- b. Az ellenőrzés során a Szolgáltató munkatársa jegyzőkönyvben dokumentálja a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példányát átadja a Fogyasztónak.
- c. Az eljárás célja a szolgáltatásvételezés ellenőrzése, az azzal kapcsolatosan feltárt szabálytalanságok tényszerű megállapítása, a helyszín biztosítása, a tapasztaltszerződés-, jogszabály-, és/vagy szabvány ellenes szolgáltatás igénybevétel megszüntetése érdekében történő haladéktalan intézkedés, a fogyasztói felelősség megállapítása, a jogkövetkezmények alkalmazásához szüksége bizonyítékok összegyűjtése.
- d. Ellenőrzési rendellenesség feltárása esetén a Fogyasztó mulasztásából adódóan a szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza: késedelmi pótlékot számol fel; az okozott kárt megtéríti; a szerződési feltételekben, jogszabályokban, szabványokban foglalt feltételek kialakításának költségeit megtéríti.

**V/10.2. Rendellenességek vizsgálata:**

A hulladék közszolgáltatás megfelelő egységáron való igénybevételének ellenőrzése

- a. A Szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzés során kivizsgálni, hogy a szolgáltatás igénybevétele jellege az alkalmazott egységáraknak megfelelő-e.
- b. Amennyiben az adott fogyasztási helyen rendellenesség tapasztalható, jogosult intézkedni egyrészt a számlázás során alkalmazott egységár módosításáról, másrészt az igénybe vett és a számlázott szolgáltatások egységár különbözetéből fakadó eltérés számlázásáról.
- c. A díjak elszámolása vonatkozásában a hatályos helyi önkormányzati rendeletek az irányadók.

**V/10.3. Szüneteltetett szolgáltatási helyek ellenőrzése:**

- a. A szüneteltetett szolgáltatási helyeket a Szolgáltató évente legalább egy alkalommal jogosult ellenőrizni.
- b. Amennyiben a szüneteltetett fogyasztási helyen az ellenőrzés során jogellenes szolgáltatás igénybevételt tapasztal a Szolgáltató, a szolgáltatás igénybevételi lehetőségének megszüntetését követően a Fogyasztó viseli.

**V/13. Fogyasztói megkeresések kezelése, fogyasztóvédelem:**

A Szolgáltató az 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítani kívánja a Fogyasztók biztonságos szolgáltatáshoz, vagyoni érdekeinek védelméhez, megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését, ill. az ehhez szükséges intézmények kialakítását és továbbfejlesztését. A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, ügyfélszolgálat működtetésével, kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.



## VI. TELEPÜLÉSI SZILÁRD HULLADÉK

### VI/2. A hulladékgazdálkodás alapelvei:

- a) **az újrahasználat és az újrahasználatra előkészítés elve:** a hulladékképződés megelőzése érdekében a termékek újrahasználatát, javítását, újratöltését, a hulladék újrahasználatra előkészítését, az újrahasználati és javító hálózatok kiépítését jogi, gazdasági és műszaki eszközökkel, valamint az anyag vagy tárgy beszerzésére vonatkozó kritériumok és számszerűsített célok kitűzésével kell elősegíteni;
- b) **a kiterjesztett gyártói felelősség elve:** a gyártó felelős a termék és a technológia jellemzőinek a megelőzés és a hulladékgazdálkodás követelményei szempontjából történő kedvező megválasztásáért, ideértve a felhasznált alapanyagok megválasztását, a termék külső behatásokkal szembeni ellenállóképességének, élettartamának és újrahasználatosságának, javíthatóságának, továbbá a termék előállításából és felhasználásából származó, illetve a termékből képződő hulladék hasznosításának és ártalmatlanításának megtervezését; a kiterjesztett gyártói felelősség alapján a gyártó felelős továbbá a visszavitt termék visszaváltásáért, visszavételéért, illetve a termékből származó hulladék átvételéért, illetve a környezetvédelmi termékdíjról szóló törvényben meghatározott további hulladékgazdálkodási tevékenységek elvégzéséért, amelyek az e tevékenységekért vállalt pénzügyi felelősséget is magukban foglalják;
- c) **az önellátás elve:** Az Európai Unió tagállamaival együttműködésben biztosítani kell, hogy Magyarország területén a hulladék ártalmatlanítására, valamint a vegyes hulladék hasznosítására alkalmas hulladékgazdálkodási létesítmények önálló hálózata jöjjön létre, illetve működjön, figyelembe véve a földrajzi adottságokat, valamint azt, hogy bizonyos hulladék esetében különleges hulladékgazdálkodási létesítményekre van szükség; az önellátás elve nem jelenti azt, hogy Magyarországnak a hasznosító létesítmények teljes skálájával kell rendelkeznie;
- d) **a közelség elve:** Biztosítani kell, hogy a c) pont szerinti hálózat lehetővé tegye a hulladék egyik legközelebbi, a célnak megfelelő hulladékgazdálkodási létesítményben és a leginkább alkalmas módszerek, valamint technológiák segítségével történő hasznosítását vagy ártalmatlanítását, figyelembe véve a környezeti adottságokat, a környezeti és gazdasági hatékonyságot, az elérhető legjobb technikát, valamint az adott hulladék különleges kezelési igényét; a közelség elve nem jelenti azt, hogy Magyarországnak a hasznosító létesítmények teljes skálájával kell rendelkeznie;
- e) **a szennyező fizet elve:** a hulladéktermelő, a hulladékbirtokos vagy a hulladékká vált termék gyártója felelős a hulladék kezeléséért, a hulladékgazdálkodás költségeinek megfizetéséért;
- f) **a biológiailag lebomló hulladék hasznosításának elve:** elő kell segíteni a biológiailag lebomló hulladék elkülönített gyűjtését és hasznosítását annak érdekében, hogy a hasznosítás után a természetes szervesanyag-körforgásba minél nagyobb tisztaságú anyag kerülhessen vissza, valamint a hulladéklerakókon lerakásra kerülő települési hulladék biológiailag lebomló tartalma csökkenjen;
- g) **a költséghatékony hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosításának elve:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a költséghatékony környezetvédelmi célok megválasztásával és a közszolgáltatást igénybe vevő lakosság fizetőképessége szerint fenntartható üzemeltetési költségekre figyelemmel úgy kell tervezni és fejleszteni, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó feladatok ellátása a legkisebb mértékben tegye szükségessé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj emelését;



- h) **a keresztfinanszírozás tilalmának elve:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díját úgy kell megállapítani, hogy az maradéktalanul fedezetet nyújtson a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás indokolt költségeire és ráfordításaira, valamint a közszolgáltató e tevékenységével kapcsolatos ésszerű nyereségére; az ésszerű nyereség nem tartalmazhatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívül eső egyéb gazdasági tevékenységei költségeinek, ráfordításainak fedezetét.

### **VI/3. Követelmények és kötelezettségek**

#### **VI/3.1. A hulladékgazdálkodás általános szabályai:**

Minden tevékenységet úgy kell megtervezni és végezni, hogy az a környezetet a lehető legkisebb mértékben érintse, vagy a környezet terhelése és igénybevétele csökkenjen, ne okozzon környezetveszélyeztetést vagy környezetszennyezést, biztosítsa a hulladékképződés megelőzését, a képződő hulladék mennyiségének és veszélyességének csökkentését, a hulladék hasznosítását, továbbá környezetkímélő ártalmatlanítását.

#### **VI/3.2.1. Hulladékkezelési közszolgáltatás tartalma:**

- a) lakossági hulladék elszállítása családi házas körzetben heti 1 alkalommal;
- b) hulladék begyűjtés, szállítás, valamint ártalmatlanítónak vagy hasznosítónak történő átadás;
- c) házhoz menő szelektív gyűjtés, gyűjtőszigetek ürítése;
- d) évi lomtalanítás;
- e) adott esetben lakossági hulladékgyűjtő udvar üzemeltetése;
- f) zöldhulladék szelektív gyűjtése;
- g) alkalmi jelleggel keletkező többlethulladék gyűjtése felírtos műanyag zsákban, külön díj ellenében.

#### **VI/3.3. A hulladékkezelés díja:**

A hulladékkezelési közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlan tulajdonosnak közszolgáltatási díjat kell fizetnie. A fizetendő közszolgáltatási díjat az illetékes miniszter határozza meg az Energia Hivatal előterjesztése alapján.

**A közszolgáltatási díj tartalma:** A közszolgáltató hatékony működéséhez szükséges folyamatos ráfordításaihoz és a működés fejleszthető fenntartásához szükséges költségeket – beleértve a szolgáltatás megkezdését megelőzően felmerülő, a szolgáltatás ellátásához szükséges beruházások költségeit, külön-külön meghatározva a szállítás és begyűjtés, illetve az ártalmatlanítás költségeit; utóbbi esetben a díjat, a kezelő létesítmény bezárását és lerakó esetén a bezárást követő utógondozás és harminc évig történő monitorozás költségeit külön jogszabályban meghatározott módon figyelembe véve.

#### **VI/3.4. A közszolgáltatási díj fizetésének módja, határideje:**

A szolgáltatási díjak az ármegállapító jogszabály alapján kerülnek meghatározásra. A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott ármódosításokról a Fogyasztót a közzététellel, az ügyfélszolgálati irodában történő kifüggesztés útján, valamint a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti. A közszolgáltatási díj számlázása háromhavonta



számlákon történik, fizetési határidő a számlán feltüntetett időpont. A szolgáltatási díjak az ármegállapító jogszabály alapján kerülnek meghatározásra. A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott ármódosításokról a Fogyasztót az ügyfélszolgálati irodában történő kifüggesztés útján, valamint a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti.

### **VI/3.5. Díjhátralék kezelése:**

- a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonost terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.
- b) A díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül a közszolgáltató vagy a követelés egyéb jogosultja (a továbbiakban együtt: a követelés jogosultja) felhívja az ingatlantulajdonos figyelmét a díjfizetési kötelezettségének elmulasztására, és felszólítja annak teljesítésére.
- c) A felszólítás eredménytelensége esetén a díjhátralék megfizetésének esedékességét követő 45. nap elteltével a követelés jogosultja – a felszólítás megtörténtének igazolása mellett – a díjhátralék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál (a továbbiakban: NAV) kezdeményezi.
- d) A NAV – a kezdeményezés kézhezvételétől számított 8 napon belül – jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik a díjhátralék, a késedelmi kamat és a felmerült költségek behajtása érdekében. A behajtott díjhátralékot, késedelmi kamatot, valamint a követelés jogosultjának ezzel kapcsolatban felmerült és behajtott költségeit a NAV 8 napon belül átutalja a követelés jogosultjának.
- e) Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitel szerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitel szerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége egyetemleges.
- f) Ha a behajtás eredménytelen, ennek tényéről és okáról a NAV – a behajtás eredménytelenségét követő 8 napon belül – igazolást ad a követelés jogosultjának.

### **VI/3.6. Ürítések gyakorisága:**

Az Egészségügyi Minisztérium 16/2002. (IV.10.) számú rendeletének megfelelően az ürítési gyakoriság a társasházi övezetben kötelezően heti két alkalom, családi házas övezetben heti egy alkalom.

### **VI/3.7. A fogyasztó személyében történő változás (Tulajdonosváltás)**

Lakóingatlan eladása/vétele esetén a korábbi és az új tulajdonosnak egyetemlegesen az ügyfélszolgálatán személyesen vagy írásban 30 napon belül be kell a változást jelenteni. Az írásbeli bejelentésig a közszolgáltatási díj megfizetéséért az eladó és vevő együttesen felel.

### **VI/3.8. Lomtalanítás:**

Jellemzően házhoz menő formában történik, az Önkormányzatokkal egyeztetett időszakban a melléklet szerinti igénylőlap kitöltésével. Alapvetően a nagydarabos hulladék (lom) szervezett gyűjtését és elszállítását jelenti – a hulladékkezelési közszolgáltatás részekén – a lakossági igényekhez jobban alkalmazkodó házhoz menő lomtalanítási rend bevezetése. A lomtalanítás biztosítja az ügyfelek számára a tisztább környezetet, a lom folyamatos, környezetbarát elhelyezésének lehetőségét évente legalább egy alkalommal, tavasszal és/vagy ősszel. Időpontját az adott település igényeihez igazítjuk.



Igénybevétele a tartozással nem rendelkezők részére ingyenes, mennyisége 1 m<sup>3</sup> (10 kuka)

**Lomtalanítás során kihelyezhető hulladékok:**

- a) *bútor,*
- b) *műanyag, papír*

**Lomtalanítás során nem kerül elszállításra:**

- a) *kommunális hulladék,*
- b) *elektronikai hulladék*
- c) *gumiabroncs hulladék*
- d) *veszélyes hulladék (akkumulátor, vegyszer, festék, olajok)*
- e) *ipari tevékenységből származó hulladék*
- f) *zöldhulladék*
- g) *építési – bontási hulladék*

**A lom kihelyezésének helye:**

- társasházi és családi házas övezetben is a hulladékgyűjtő edény mellé kihelyezve úgy, hogy a közlekedést és az edény ürítését ne zavarja.

**A lom kihelyezésének módja:**

- a szóródó anyagokat a közterület tisztasága érdekében dobozban, zsákban gyűjtve

**A lom kihelyezésének időpontja:**

- legkésőbb a megadott szállítási napon reggel 7 óráig, legkorábban a szállítási napot megelőző napon helyezhető ki a közterületre.

**VI/3.9. A települési szilárd hulladékkezelésre vonatkozó közszolgáltatás célja:**

- a) az emberi egészség védelme, a természeti és az épített környezet megóvása, a fenntartható fejlődés biztosítása és a környezettudatos magatartás kialakítása a hulladékgazdálkodás eszközeivel;
- b) a természeti erőforrásokkal való takarékoskodás, a környezet hulladék által okozott terhelésének minimalizálása, szennyezésének elkerülése érdekében a hulladékkezelés megelőzése (a természettől elsajátított anyag minél teljesebb felhasználása, hosszú élet-tartamú és újrahasználatos termékek kialakítása), a képződő hulladék mennyiségének és veszélyességének csökkentése, a keletkező hulladék minél nagyobb arányú hasznosítása, a fogyasztás-termelés körforgásban tartása, a nem hasznosuló, vissza nem forgatható hulladék környezetkímélő ártalmatlanítása.

**VI/4. A települési szilárd hulladékra vonatkozó külön szabályok:**

**VI/4.1 Az ingatlantulajdonos kötelezettségei.**

- 1) Az ingatlan tulajdonosa, birtokosa vagy használója (a továbbiakban együtt: Ingatlantulajdonos)
- 2) Az ingatlantulajdonos a települési szilárd hulladékot – a települési önkormányzat rendeletében meghatározott feltételek mellett - , az abban megjelölt hulladékbegyűjtő helyre vagy hulladékkezelő telepre külön engedély nélkül maga is elszállíthatja.
- 3) Az ingatlantulajdonos a települési hulladék egyes összetevőit (pl.: a veszélyes hulladékokat) az önkormányzat rendeletében előírtaknak megfelelően köteles elkülönítetten, a



környezet veszélyeztetését kizáró módon gyűjteni; a meghatározott begyűjtőhelyre vinni vagy a begyűjtésre feljogosított hulladékkezelőnek átadni.

- 4) A hulladéktároló edények karbantartása, tisztítása a tulajdonos illetve használó feladata.

#### **VI/4.2. A Fogyasztó kötelezettségei:**

- 1) A Fogyasztó köteles a szervezett hulladékbegyűjtést – ideértve a szelektív hulladék begyűjtési rendszereket is – igénybe venni.
- 2) Azok a gazdálkodó szervezetek, amelyeknek fogyasztói tevékenysége során hulladék képződik, az (1) bekezdés szerinti kötelezettség alól mentesülnek, ha a hulladék kezeléséről a hulladék termelőjére vonatkozó szabályok szerint gondoskodnak.
- 3) Törvényben meghatározott esetekben a Fogyasztó köteles a hulladékká vált terméket az annak visszavételére kötelezettnek, illetve feljogosítottnak visszaszolgáltatni.

#### **VI/4.3. A hulladék termelőjének, birtokosának kötelezettségei:**

- 1) A hulladék termelője, birtokosa a tevékenysége gyakorlása során keletkező, illetőleg más módon a birtokába kerülő hulladékot köteles gyűjteni, továbbá hasznosításáról vagy ártalmatlanításáról gondoskodni.
- 2) A hasznosításra vagy ártalmatlanításra vonatkozó kötelezettségét a kötelezett a jogszabályokban meghatározott feltételekkel, megfelelő hasznosító vagy ártalmatlanító eljárás, berendezés, létesítmény alkalmazásával saját maga teljesíti, vagy az erre feljogosított és engedéllyel rendelkező kezelőnek történő átadással, a kezelés költségének megfizetésével teljesíti.
- 3) Törvény, kormányrendelet vagy –települési hulladék esetében – önkormányzati rendelet kötelezheti a hulladék termelőjét, birtokosát a hulladék meghatározott anyagminőség szerinti elkülönített gyűjtésére, valamint a hulladék jellegének megfelelő csomagolásra és megjelölésre, továbbá az így előkészített hulladék átadására a begyűjtést végző szervezetnek, illetőleg hulladékkezelőnek.
- 4) Ha a gyártó, forgalmazó vagy fogyasztó tevékenysége gyakorlása során hulladék keletkezik, a tevékenységet ellátó köteles a hulladék termelőjére vonatkozó szabályok szerint a hulladék kezeléséről gondoskodni.
- 5) A hulladék szállítója a szállítmány rendeltetési helyére történő biztonságos eljuttatásáért felelős.

#### **VI/4.4. Közszolgáltató kötelezettségei:**

- 1) A települési hulladékkezelési közszolgáltatást ellátó közszolgáltató feladata a környezetvédelmi előírások megtartása mellett – az önkormányzati rendeletben előírt módon – a települési hulladék ingatlan tulajdonosoktól történő begyűjtése, elszállítása a települési hulladékkezelő telepre, illetőleg a települési hulladék kezelése, kezelő létesítmény üzemeltetése.
- 2) Közszolgáltató kötelezettsége: biztosítani a közszolgáltatás – külön jogszabályban meghatározott – személyi és tárgyi feltételeit, amelyek garantálják a közszolgáltatás tartós, rendszeres és a környezetvédelmi szempontoknak maradéktalanul megfelelő ellátását; betartani valamennyi szabályt, amely a hulladékkezelőre vonatkozik, ezen túlmenően pedig mindazokat a feltételeket teljesíteni, amelyeket az illetékes önkormányzat helyi rendeletében előír.



- 3) Hulladékot úgy kell szállítani, hogy annak során a környezet ne szennyeződjék. Szállításból eredő szennyeződés esetén a szállító – a hulladék eltakarításáról, a terület szennyeződésmentesítéséről, valamint az eredeti környezeti állapot helyreállításáról köteles gondoskodni.

#### **VI/4.5. Nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettség:**

- 1) A közszolgáltató a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló kormányrendeletben meghatározott módon és tartalommal, a tevékenységével érintett hulladékról típus szerint a telephelyén nyilvántartást vezet.
- 2) A nyilvántartást, bizonylatot a nyilvántartásra kötelezett legalább 5 évig – veszélyes hulladék esetén 10 évig – megőrzi. Hulladéklerakó esetén a hulladéklerakási tevékenységről szóló nyilvántartás nem selejtezhető.
- 3) A nyilvántartásra kötelezett a nyilvántartás alapján a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló kormányrendelet szerint a környezetvédelmi hatóságnak adatot szolgáltat, továbbá nyilvántartását a hatóság felhívása esetén a hatóság rendelkezésére bocsátja.
- 4) A közszolgáltatónak átadott települési hulladékra a nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettség nem terjed ki. Az ilyen hulladék nyilvántartásáról és adatszolgáltatásáról a közszolgáltató gondoskodik.
- 5) A hulladékgazdálkodással kapcsolatos egységes információs rendszert az Országos Környezetvédelmi Információs Rendszer önálló részeként a környezetvédelemért felelős miniszter alakítja ki és működteti.

#### **VI/5. Kiegészítő jogszabályi környezet:**

- 1) 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2) 1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról
- 3) 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 4) 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 5) 1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól
- 6) 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- 7) 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 8) 2000. C. törvény a számvitelről
- 9) 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról
- 10) 2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről
- 11) 24/1995. (XI.22.) PM rendelet a számla, egyszerűsített számla és nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint a nyugta adását biztosító pénztárgép és taxaméter alkalmazásáról 18/1999. (II.5.) Kormányrendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről 64/2008. Kormányrendelet a települési hulladékkezelési közszolgáltatási díj megállapításának részletes szakmai szabályairól 483/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységéről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről 440/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről
- 12) 310/2013. (VIII.16.) a hulladékgazdálkodási tervekre és a megelőzési programokra vonatkozó részletes szabályokról 439/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a hulladékgazdálkodási tevékenységek nyilvántartásba vételéről, valamint hatósági engedélyezéséről 317/2013.



*(VIII.28.) Kormányrendelet a közszolgáltató kiválasztásáról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésről*

- 13) 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról 16/2007. (III.13.) IRM-MeHVM együttes rendelet a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásából teljesített adatszolgáltatásért, a kapcsolatfelvétel céljából való megkeresésért, valamint értékesítésért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjról
- 14) 90/2007. (IV.26.) Kormányrendelet környezetkárosodás megelőzésének és elhárításának rendjéről 225/2007. (VIII.31.) Kormányrendelet Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról 246/2014. (IX. 29.) Korm. rendelet Az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól
- 15) 297/2014. (XII. 3.) Korm. rendelet A nehéz tehergépkocsik közlekedésének korlátozásáról szóló 190/2008. (VII. 29.) Korm. rendelet, valamint az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet módosításáról
- 16) 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről

### **MELLÉKLETEK:**

1. számú melléklet: Szolgáltatási szerződés - lakossági Fogyasztók
2. számú melléklet: Szolgáltatási szerződés - nem lakossági Fogyasztók
3. számú melléklet: BEJELENTÉS hulladékszállítási közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség keletkezéséről (Magánszemélyek adatlapja)
4. számú melléklet BEJELENTÉS hulladékszállítási közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség keletkezéséről
5. számú melléklet: Lomtalanítási adatlap
6. számú melléklet: Hatósági címek