**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA**

**TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**



Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Kft.

Cégjegyzékszám: 10-09-036776 Adószám: 11884226-2-10

Székhely: 3000, Hatvan, 054/14. Hrsz.

Honlap: https://szelektivkft.hu/

Koncesszori alvállalkozó adatai:

Név: PEVIK Közüzemi és Szolgáltató Nonprofit Kft.

Cégjegyzékszám: 10-09-022367

Adószám: 11172594-2-10

Székhely: 3250 Pétervására, Tisztisor utca 29.

Honlap: www.pevik.hu

Hatálybalépés időpontja: 2023.07.01.

Tartalom

[1. Általános rész 2](#_Toc143525280)

[1.1 Értelmező rendelkezések 2](#_Toc143525281)

[1.2 A Területi ÁSZF célja 4](#_Toc143525282)

[1.3 A Területi ÁSZF tárgya 4](#_Toc143525283)

[1.4 A Területi ÁSZF hatálya 4](#_Toc143525284)

[1.5 A Területi ÁSZF közzététele 5](#_Toc143525285)

[2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok gyűjtésének szabályai 5](#_Toc143525286)

[2.1 Általános szabályok 5](#_Toc143525287)

[2.2 A települési vegyes hulladék gyűjtése 5](#_Toc143525288)

[2.3 A csomagolási hulladék gyűjtése 6](#_Toc143525289)

[2.3.1 Papír, műanyag és fém csomagolási hulladék 6](#_Toc143525290)

[2.3.2 Üveg csomagolási hulladék 6](#_Toc143525291)

[2.4 A lomhulladék gyűjtése 7](#_Toc143525292)

[2.5 A zöldhulladék gyűjtése 7](#_Toc143525293)

[3. Egyes ingatlanhasználókra vonatkozó speciális szabályok 8](#_Toc143525294)

[3.1 Az üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok 8](#_Toc143525295)

[3.2 A társasházakra vonatkozó speciális szabályok 8](#_Toc143525296)

[4. Ügyintézés 8](#_Toc143525297)

[4.1 Ügyfélszolgálat 8](#_Toc143525298)

[4.2 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének szüneteltetése 9](#_Toc143525299)

[4.3 Hulladékgyűjtő edényzet megrongálódása 9](#_Toc143525300)

[5. Vegyes rendelkezések 10](#_Toc143525301)

# Általános rész

## Értelmező rendelkezések

* ÁSZF: hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
* Csomagolási hulladék: hulladékká vált csomagolás, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
* 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;
* Gazdálkodó szervezet: a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
* Gyűjtés: a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
* Gyűjtőedény: MSZ840 szerint szabványos hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
* Házhoz menő: olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
* 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 a vonatkozó ÁSZF-je, 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;
* Ingatlanhasználó: a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
* Koncesszori Alvállalkozó: azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
* 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;
* Lomhulladék: a Ht. alapján az ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;
* Megkeresés: olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelenések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
* Panasz: az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
* Társasházi közösségi előfizető: olyan nem egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlant használók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
* Települési hulladék: a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdészetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználódott járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
* Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok: olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
* Települési lomtalanítás: a lomhulladék elszállításának azon, helyi önkormányzati hozzájáruláshoz kötött formája, mely során egy település minden ingatlanhasználója a Területi Szolgáltató által előre meghirdetett napon az ingatlana elé kihelyezheti lomhulladékát, melyet Területi Szolgáltató elszállít
* Területi Szolgáltató: az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
* Területi ÁSZF: adott Területi Szolgáltató ÁSZF-je és/vagy Üzletszabályzata, mely jelen ÁSZF-ben foglaltakon túl, a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
* Ügyfél: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
* Vegyes hulladék: a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek;
* Zöldhulladék: kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék

## A Területi ÁSZF célja

Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért felelős koncesszor, a MOHU Zrt. vonatkozó közszolgáltatási Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott, a Területi Szolgáltató hatáskörébe delegált részletszabályok meghatározása és ismertetése az ügyfelekkel. Jelen Területi ÁSZF csak a MOHU Zrt. Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Résztevékenységre vonatkozó ÁSZF-jével együttesen értelmezhető és alkalmazható. A MOHU Zrt. mindenkori legfrissebb verziójú ÁSZF-je elérhető a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, valamint itt: https://www.mohu.hu/media/dokumentumtar.

## A Területi ÁSZF tárgya

Jelen Területi ÁSZF a Területi Szolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás részleteit szabályozza, különös tekintettel a hulladék gyűjtésének szabályaira, az ügyfélszolgálatra és az ott intézhető ügyekre.

## A Területi ÁSZF hatálya

Jelen Területi ÁSZF hatálya a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó PEVIK Közüzemi és Szolgáltató Nonprofit Kft.-re, mint Területi Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlanhasználókra, illetve minden további érdeklődőre terjed ki, a Területi Szolgáltató szolgáltatási területén, mely az alábbi települések közigazgatási határain belül található:

Bodony

Bükkszék

Bükkszenterzsébet

Egerbakta

Egercsehi

Erdőkövesd

Fedémes

Feldebrő

Hevesaranyos

Istenmezeje

Ivád

Kisfüzes

Mátraballa

Mátraderecske

Nagyvisnyó

Parád

Pétervására

Recsk

Sirok

Szajla

Szarvaskő

Szentdomonkos

Szilvásvárad

Szúcs

Tarnalelesz

Tarnaszentmária

Terpes

Váraszó

Verpelét

A Területi ÁSZF 2023.07.01-jén lép hatályba.

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

## A Területi ÁSZF közzététele

Jelen dokumentum mindenkori legfrissebb verziója a www.pevik.hu oldalon, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában érhető el.

A Területi ÁSZF utolsó módosításának dátuma: 2023.08.08.

# A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok gyűjtésének szabályai

## Általános szabályok

A hulladék gyűjtését a Területi Szolgáltató hétköznaponként reggel 6 és délután 5 óra között végzi a Területi Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában elérhető hulladékszállítási naptárban megjelölt napokon (vagy lomhulladék esetében az ügyféllel közölt egyedi begyűjtési napon). Rendkívüli eset miatt Területi Szolgáltató ideiglenesen eltérhet a tervezett szállítási naptól, melyről az ügyfeleket közvetlenül (honlapján vagy egyéb internetes felületen) és/vagy a helyileg illetékes önkormányzaton keresztül értesíti.

Amennyiben az ügyfél ingatlana a Területi Szolgáltató által rendszeresen használt járművekkel nem megközelíthető helyszínen található, úgy a Területi Szolgáltató – amint erről tudomást szerez – értesíti az ügyfelet az ügyfél által megadott elérhetőségek egyikén, és közli az ügyféllel azt a helyszínt, ahova az ügyfélnek ki kell helyeznie a hulladékot elszállításra.

## A települési vegyes hulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési vegyes hulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A települési vegyes hulladék gyűjtésére Területi Szolgáltató hetente egyszer áll rendelkezésre. Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

A települési vegyes hulladékot az ügyfél az általa bejelentett méretű, MSZ840 szabványú hulladékgyűjtő edényzetben, vagy a Területi Szolgáltató által jóváhagyott zsákban helyezi ki begyűjtésre. Az edényzet űrmértékét meghaladó mennyiségű hulladék többlet részét ügyfél a Területi Szolgáltatótól vásárolt zsákban helyezheti ki.

A szabványos edényzetben vagy zsákban elhelyezett hulladék kizárólag települési vegyes hulladék lehet, ami nem tartalmazhatja többek között a következőket: veszélyes hulladék, építési-bontási törmelék, használt sütőolaj, elektronikai hulladék, gumiabroncs, pántoló szalag, ipari kábel, hamu.

A települési vegyes hulladékot ügyfél az alábbi méretű hulladékgyűjtő edényzetekben helyezheti ki begyűjtésre:

60 liter, 80 liter, 120 liter, 240 liter, 660 liter, 1100 liter

A települési vegyes hulladékot ügyfél csak abban az esetben helyezheti ki 60 literes edényzetben, ha Területi Szolgáltatónak (Kormányablak vagy a helyileg illetékes önkormányzat által kiállított) hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy egyedül használja az ingatlant, és számlával vagy fotóval bizonyítja a 60 literes edényzet meglétét.

A települési vegyes hulladékot ügyfél csak abban az esetben helyezheti ki 80 literes edényzetben, ha Területi Szolgáltatónak számlával vagy fotóval bizonyítja a 80 literes edényzet meglétét.

A települési vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet vagy zsákot ügyfél csak az edényzeten vagy a zsákon megjelölt maximális teherbírás mértékéig töltheti meg. Amennyiben az edényzethez vagy a zsákhoz nem érhető el információ a maximális teherbírásról, úgy az alábbi értékeket kell alkalmazni:

* 60 liter: 20 kg
* 80 liter: 25 kg
* 120 liter: 30 kg
* 240 liter: 50 kg
* 660 liter: 150 kg
* 1100 liter: 250 kg

## A csomagolási hulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő, valamint gyűjtőpontos gyűjtési rendszer keretében szállítja el.

### Papír, műanyag és fém csomagolási hulladék

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszerben szállítja el kéthetente egyszer. Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot az ügyfél a részére átadott, a Heves Megyei Regionális Hulladékgazdálkodási Társulás tulajdonában lévő, vagy az ügyfél saját tulajdonában vagy használatában lévő, MSZ840 szabványú, egyértelműen megkülönböztethető (pl. sárga szín, matrica) hulladékgyűjtő edényzetben, vagy a Területi Szolgáltató által jóváhagyott zsákban helyezi ki begyűjtésre.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot ügyfél az alábbi méretű hulladékgyűjtő edényzetekben helyezheti ki begyűjtésre:

60 liter, 80 liter, 120 liter, 240 liter, 660 liter, 1100 liter

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet vagy zsákot ügyfél csak az edényzeten vagy a zsákon megjelölt maximális teherbírás mértékéig töltheti meg. Amennyiben az edényzethez vagy a zsákhoz nem érhető el információ a maximális teherbírásról, úgy az alábbi értékeket kell alkalmazni:

* 60 liter: 20 kg
* 80 liter: 25 kg
* 120 liter: 30 kg
* 240 liter: 50 kg
* 660 liter: 150 kg
* 1100 liter: 250 kg

Ügyfél törekszik rá, hogy az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot a lehetőségekhez mérten idegen anyagoktól (pl. ételmaradék) mentesen helyezi a gyűjtőedényzetbe vagy zsákba.

### Üveg csomagolási hulladék

Az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot Területi Szolgáltató gyűjtőpontos gyűjtési rendszerben szállítja el négyhetente egyszer.

Az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot az ügyfél a Területi Szolgáltató területén kihelyezett, 120, 240, 660 vagy 1100 liter űrmértékű, egyértelműen megkülönböztetett edényzetbe helyezheti. A gyűjtőpontok helyszínét Területi Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában elérhetővé teszi. A gyűjtőpontok elérhetősége legalább munkanapokon reggel 8 és délután 4 óra közötti, az ezen felüli elérhetőség helyszínenként változhat, melyről az ügyfél kérésére Területi Szolgáltató tájékoztatást ad.

A gyűjtőponttól eltérő begyűjtési helyszínt Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

Ügyfél törekszik rá, hogy az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot a lehetőségekhez mérten idegen anyagoktól (pl. ételmaradék) mentesen helyezi a gyűjtőedényzetbe.

## A lomhulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó lomhulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A lomhulladék begyűjtésére Területi Szolgáltató naptári évenként legalább egy alkalmat biztosít minden ügyfél számára.

Ügyfél lomtalanítási igényét írásban vagy személyesen jelezheti az ügyfélszolgálati elérhetőségeken. Az igény beérkezését követően Területi Szolgáltató 60 napon belül elszállítja a lomhulladékot. Területi Szolgáltató a lomtalanítás előtt legkésőbb 7 nappal korábban értesíti ügyfelet a megadott elérhetőség(ek)en a lomtalanítás napjáról.

Területi Szolgáltató kapacitásától függően települési lomtalanítást is felajánlhat az ügyfeleknek. A települési lomtalanításhoz a helyileg illetékes önkormányzat beleegyezése szükséges. A települési lomtalanítás során az adott település minden ingatlanhasználója kihelyezheti lomhulladékát begyűjtésre az ingatlana elé. A települési lomtalanítás dátumát Területi Szolgáltató a hulladékszállítási naptárban, vagy honlapján és ügyfélszolgálatán teszi közzé, illetve a helyileg illetékes önkormányzatot értesíti a lomtalanítás előtt legkésőbb 14 nappal.

A lomhulladék begyűjtéséhez Területi Szolgáltató konténert nem biztosít, de Területi Szolgáltató a kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodás alapján ettől eltérhet.

## A zöldhulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, elkülönítetten gyűjtött zöldhulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A zöldhulladék gyűjtésére Területi Szolgáltató márciustól négyhetente egyszer, összesen legalább tíz alkalommal, valamint januárban két alkalommal áll rendelkezésre. Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

A zöldhulladékot az ügyfél a saját tulajdonú zsákjában vagy egyéb, a hulladék gyűjtésére alkalmas és a begyűjtést végző rakodók által könnyen mozgatható tárolóban, vagy egyértelműen megkülönböztetett, MSZ840 szabványú hulladékgyűjtő edényzetben helyezi ki begyűjtésre. Amennyiben ügyfél zsákban helyezi ki a zöldhulladékot, úgy a lehetőségekhez mérten annak nyílását nem köti be. Területi Szolgáltató munkatársai a kihelyezett zsákból vagy egyéb tárolóból, edényzetből a hulladékot kiürítik, majd az üres zsákot, tárolót vagy edényzetet az ingatlan előtt vagy az ingatlan területén hagyják. Ha ügyfél bekötött zsákban helyezi ki a zöldhulladékot, Területi Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy azt felvágja vagy széttépje az ürítés megkönnyítése érdekében.

Az ügyfél a zöldhulladékon belül a fásszárú növények legfeljebb 6 cm átmérőjű és legfeljebb 1 m hosszú ágait, gallyait kötegelve helyezheti ki begyűjtésre.

A zöldhulladék közé ügyfél nem helyezhet többek között állati maradványt és élelmiszer-hulladékot.

# Egyes ingatlanhasználókra vonatkozó speciális szabályok

## Az üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok

A természetes személy ingatlanhasználó üdülőingatlanként is igénybe veheti a közszolgáltatást. Ennek feltétele, hogy tulajdoni lappal vagy helyi önkormányzati igazolással bizonyítsa Területi Szolgáltatónak, hogy az ingatlan csak időszakosan van használatban, ott hulladék ennek megfelelően keletkezik. Az üdülőingatlan után fizetendő közszolgáltatási díj fele a teljes éves közszolgáltatás díjának.

Területi Szolgáltató az üdülőingatlant használó ügyfélnek a szolgáltatást április 1-jétől szeptember 30-áig ajánlja fel és teljesíti. Ezen időtartamban Területi Szolgáltató az üdülőingatlan használójától a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok jelen Területi ÁSZF-ben felsorolt frakcióit gyűjti be a hulladékszállítási naptárban megjelölt napokon.

## A társasházakra vonatkozó speciális szabályok

A társasházak természetes személy lakói egy ügyfélként, közös képviselő útján veszik igénybe a közszolgáltatást. A társasház által a közszolgáltatásban igénybeveendő minimum űrmérték számítása:

(önálló lakóegységek darabszáma - kizárólag nem természetes személy által használt lakóegységek darabszáma) \* 80 liter

A minimum űrmértéket a társasház több hulladékgyűjtő edényzet használatával is teljesítheti.

A társasház lomtalanítási igényének benyújtásakor a begyűjtendő lomhulladék becsült mennyiségét is meg kell adni (köbméterben).

A társasházban székhellyel, fiókteleppel vagy telephellyel rendelkező nem természetes személy önállóan veszi igénybe a közszolgáltatást.

# Ügyintézés

## Ügyfélszolgálat

Az ügyfelek hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket, panaszaikat a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton intézhetik személyesen, telefonon, e-mailben vagy postai úton az alábbi elérhetőségeken:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cím** | **Nyitvatartás** |
| 3250 Pétervására, Tisztisor utca 29. | hétfő: 08:00 – 15:30kedd: 08:00 – 15:30szerda: szünnapcsütörtök: 07:30 – 19:30péntek: 08:00 – 13:00 |
| +36 36 368 445 |
| info@pevik.hu | 0-24 óra |

Területi Szolgáltató kizárólag a fenti csatornákon és időpontokban érkezett bejelentéseket és panaszokat bírálja el. Ügyintézési határidőnk nem panaszos ügyekben 30 nap. A panaszos ügyeket a Panaszkezelési szabályzatban foglaltaknak megfelelően kezeljük, mely elérhető www.pevik.hu weboldal Ügyfélszolgálat menüpontjában, illetve az ügyfélszolgálati irodában.

A panaszos ügyeket az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (5) pontja alapján kerül megválaszolásra.

A Területi Szolgáltató által közzéteendő információ, tájékoztatás vagy közérdekű adat személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a www.pevik.hu oldalon tekinthető meg.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás Területi Szolgáltató területén lévő ingatlanokra vonatkozó igénybevételének, lemondásának, szüneteltetésének, valamint az igénybevétel feltételeiben történő változás bejelentése a Területi Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványokon tehető meg. A formanyomtatványok elérhetők a Területi Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálaton. A formanyomtatványt e-mailben, postán lehet a Területi Szolgáltató részére elküldeni vagy személyesen leadni. A bejelentéshez mellékelni kell a formanyomtatványokon feltüntetett további dokumentumokat.

A közszolgáltatás igénybevételének feltételeiben változást nem keletkeztető ügyfélmegkereséseket a Területi Szolgáltató az ügyfélszolgálatán fogadja, feldolgozza és megválaszolja az ügyfélszolgálati ügyintézési határidőn belül.

A Területi Szolgáltató az ügyfél által a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli, mely elérhető www.pevik.hu weboldal Ügyfélszolgálat menüpontjában, illetve az ügyfélszolgálati irodában.

## Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének szüneteltetése

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szüneteltethető a MOHU Zrt. közszolgáltatási ÁSZF-jében meghatározott feltételekkel. A szüneteltetésre jogosító körülményt az ügyfél a Területi Szolgáltatónak a szüneteltetés lejárta után legfeljebb 15 napon belül igazolja a szüneteltetés időszakára vonatkozó közüzemi számlával (áram, víz, gáz), amely alátámasztja, hogy az ingatlan a szüneteltetett időszakban nem volt használatban. Amennyiben az ügyfél az igazolás benyújtását elmulasztja, a Területi Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy visszamenőleg a szüneteltetést érvénytelenítse és az adott időszakra vonatkozó közszolgáltatási díj számláját kiállítsa.

A fenti rendelkezések a társasházi közösségi előfizetőre egyaránt vonatkoznak.

## Hulladékgyűjtő edényzet megrongálódása

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás során használt, szilárd falú edényzet szolgáltatás közben történt rongálódása esetén Területi Szolgáltató csereedényzetet biztosít az ügyfél részére, ha az alábbi feltételek mindegyike teljesül:

* a megrongálódott edényzet a Területi Szolgáltató által előírt szabványnak megfelel
* ügyfél az edényzetet rendeltetésszerűen haszálta (pl. nem terhelte túl, nem helyezett bele forró anyagot)
* az edényzet a bejelentés dátumától számítva 5 évnél nem régebbi, és ezt az ügyfél bizonylattal alá tudja támasztani (amennyiben bizonylat bemutatására nincs lehetőség, a Területi Szolgáltató megállapítja az edényzet korát az azon feltüntetett információk alapján)
* az ügyfél eleget tesz hulladékgazdálkodási közszolgáltatási igénybevételi kötelezettségének
* az ügyfélnek nincs hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjtartozása
* a Területi Szolgáltatónak nem áll fenn rendezetlen követelése az ügyféllel szemben
* az ügyfél kitölti és visszaküldi a Területi Szolgáltató által a megrongálódott edényzettel kapcsolatos ügyintézéshez rendszeresített formanyomtatványt, melyet Területi Szolgáltató a rongálódás bejelentése után juttat el az ügyfélhez

Amennyiben a Területi Szolgáltató a bejelentés elbírálása során csereedényzetet ítél meg az ügyfélnek, úgy az ügyfél azt személyesen veheti át a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálatán a formanyomtatványon megjelölt napokon az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében. Kapacitásától függően a Területi Szolgáltató ügyfél kérésére más napot is felajánlhat a csereedényzet átadására. A Területi Szolgáltató részére ügyfél a megrongálódott edényzetet átadja a csereedényzet átvételekor. Amennyiben a Területi Szolgáltató által biztosított csereedényzet nem felel meg valamelyik fenti feltételnek, úgy a csereedényzet esetleges későbbi megrongálódásakor a Területi Szolgáltató egy újabb csereedényzet igénylésére vonatkozó kérelem elbírálásakor azt a feltételt nem veszi figyelembe.

Amennyiben az ügyfél a Területi Szolgáltatótól bérli az edényzetet, úgy a bérleti szerződésben foglaltak az irányadók a rongálódás vonatkozásában.

# Vegyes rendelkezések

A jelen Területi ÁSZF-ben és a MOHU Zrt. közszolgáltatási ÁSZF-jében foglaltak ellentmondása esetén a MOHU Zrt. közszolgáltatási ÁSZF-jében foglaltak az irányadók.

