

Észak-Balatoni Hulladékgazdálkodás Nonprofit Kft

Üzletszabályzata

v.1.2

Készítette: Izerné Lackenbacher Krisztina
Fogyasztóvédelmi referens

Jóváhagyó: Barta Krisztina

hatályos: 2023.04.01

Tartalom

1.	Az üzletszabályzat tárgya és hatálya	1
2.	Rövidítések és fogalom-meghatározások.....	1
2.1	Az üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások	1
2.2	Fogalom meghatározások	2
3.	A közszolgáltató.....	4
3.1.	A közszolgáltató adatai:.....	4
3.2.	A közszolgáltató alvállalkozói, amelyek a közszolgáltató nevében járnak el:	4
3.3.	Ügyfélszolgálat.....	5
3.4.	Integrált irányítási rendszer.....	5
3.5.	Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés	5
4.	Közszolgáltatás	7
4.1	A közszolgáltatás ellátásának alapelvei.....	7
4.2	Jogviszony létrejötte és tartalma	7
4.3	Közszolgáltatási feladatok	8
4.4	A közszolgáltató jogai és kötelezettségei	9
4.5	Hulladékgyűjtő udvarok működtetése	13
4.6	A Közszolgáltató egyéb kötelezettségei	14
5.	Az Ügyfél jogai és kötelezettségei	14
6.	Kiegészítő szolgáltatások számlázása, fizetési módok	16
7.	A szolgáltatás módosítása, szüneteltetése.....	17
8.	A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése	18
9.	Ügyfélmegkeresések típusai.....	18
10.	Kártérítés/ felelősség.....	19
11.	Közszolgáltatási díj	20
12.	Ügyfélkapcsolatok általános szabályai	20
12.1.	Üzletpolitikai irányelvek	20
12.2.	Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben:	21
13.	Ügyfélszolgálat	22
14.	Panaszkezelés	23
15.	Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel	25
16.	Adatkezelés és adatvédelem.....	26
16.1.	Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések	27
16.2.	Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei	29
17.	Záró rendelkezések.....	31

1. Az üzletszabályzat tárgya és hatálya

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. (1) bekezdés 19. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 33.-37/A. §-ában foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása jelen szabályzat 1. számú mellékletében szereplő 158 települési önkormányzat közigazgatási területén, ezen önkormányzatok által létrehozott Észak-Balaton Törség Regionális Települési Szilárdhulladék-kezelési Önkormányzati Társulás (továbbiakban: Társulás) kötelező feladata.

A Társulás a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával az ÉBH Észak-Balaton Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságot (Továbbiakban: Közszolgáltató) bízta meg.

Az üzletszabályzat a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges általános feltételeit, szabályait tartalmazza.

Az üzletszabályzat szabályozza a Közszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közszolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél viszonyát, valamint a Közszolgáltatónak és az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdekképviselői szervekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat hatálya a társult önkormányzatok közigazgatási területein a Közszolgáltatóra, valamint valamennyi, a Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe vevő félre kiterjed.

Az Üzletszabályzat a hatályba lépése napjától határozatlan ideig érvényes. A közszolgáltatási szerződést és annak függelékét képező üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján. (www.ebhkft.hu)

Az üzletszabályzat módosítását a Közszolgáltató annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal nyilvánosságra hozza. A módosításról szóló értesítést és a módosítást telephelyein és kirendeltségein hozzáférhető módon kifüggeszti, valamint internetes honlapján (www.ebhkft.hu) közzéteszi.

Közszolgáltató az alkalmazott formanyomtatványokat a honlapján közzéteszi.

2. Rövidítések és fogalom-meghatározások

2.1 Az üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások

a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerülnek megjelölésre.

Fgytv.: A fogyasztóvédelemről szó 1997. évi CLV. törvény

GDPR: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad

áramlásáról, valamint a 95/46 EK irányelv hatályaon kívül helyezéséről. (Általános adatvédelmi rendelet)

Ht: A hulladékról szól 2012 évi CLXXXV. törvény

Info tv.: Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Korm. rend: A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014 (XII:31.) Korm. rendelet

LSZT.: a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény

Pktv. a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi. XLXV. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi. V. törvény

SZMSZ: Szervezeti és Működési Szabályzat

Tht.: a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII: törvény

2.2 Fogalom meghatározások

Biológiailag lebomló hulladék: Minden szervesanyag tartalmú hulladék, amely aerob vagy anaerob úton biológiailag lebomlik vagy lebontható.

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.

Emblémás zsák: A Közszolgáltató által díj ellenében biztosított, egyéni logóval ellátott zsák, mely a többleshulladék elszállítására szolgál.

Építési-bontási hulladék: Az épített környezet átalakításáról és védelméről szóló törvény szerint építmény építéséből vagy bontásából származó hulladék.

Gazdálkodó szervezet: Az a jogi személy, vagy jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, az egyéni vállalkozó, valamint az egyéni cég, 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 magába foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is.

Gyűjtő: Olyan gazdálkodó szervezet- a hulladéktermelőt ide nem értve-, amely a hulladékot a hulladékbirtokostól, illetve hulladékgazdálkodási létesítményekből összegyűjti, átveszi, és azt az elszállítást megelőzően szükség szerint előzetesen válogatja, előzetesen tárolja.

Gyűjtőedény: Szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés.

Háztartási hulladék: A háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint lomhulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot.

Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék: Az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló

Hulladék: Bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnik, megválni szándékozik, vagy megválni köteles.

Hulladékbirtokos: A hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek, vagy amelynek a hulladék a birtokában van.

Hulladékgazdálkodás: A hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként, vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás: A közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás.

Ingotlanhasználó: Az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodást törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében kötelező jelleggel igénybe veszi és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendszeres időközönként rendelkezésére áll.

Közszolgáltatási terület: Olyan települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül az ingatlanhasználók részére az adott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást ugyanaz a közszolgáltató végzi.

Kezelés: Hasznosítási vagy ártalmatlanítási műveletek, ideértve a hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítést is.

Koordináló szerv: A hulladékról szóló törvény szerinti az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. sz. törvény szerint a 2016. április elsejét követő teljesítések esetén az állam által alapított Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (NHKV Zrt)

Közszolgáltató: Az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási engedéllyel rendelkező és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el.

Közszolgáltatói alvállalkozó: A hulladékgazdálkodási közszolgáltató által, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésben megállapított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási kötelezettsége teljesítése érdekében közvetlenül igénybe vett nonprofit gazdasági társaság

Lomhulladék: Az ingatlanhasználótól a közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja.

Települési hulladék: A háztartási és háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék.

Üdülő: Az ingatlan-nyilvántartásban üdülőként (üdülőépület, hétvégi ház, apartman, nyaraló csónakház) feltüntetett vagy ilyenként feltüntetésre váró építmény.

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 gyűjtőedénybe gyűjtenek.

Zöldhulladék: Kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

3. A közszolgáltató

3.1. A közszolgáltató adatai:

Név: Észak-Balatonai Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Rövidített elnevezés: ÉBH Nonprofit Kft.

Székhely: 8200, Veszprém, Házgyári út 1.

Cégjegyzékszám: 19-09-512480

Adószám: 12429057-2-19

3.2. A közszolgáltató alvállalkozói, amelyek a közszolgáltató nevében járnak el:

3.2.1. Név: „AVAR AJKA” Városgazdálkodási és Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft.

4.1.4.1 Székhely: 8400, Ajak, Szent István u. 1/A

Cégjegyzék szám:19-09-501224

3.2.2. Név: Balatonalmádi Kommunális és Szolgáltató Nonprofit Kft.

Székhely: 8220, Balatonalmádi, Szabolcs u. 4

Cégjegyzék szám: 19-09-506117

3.2.3.

Név: Balatonfüredi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Székhely: 8230, Balatonfüred, Fürdő u. 20

Cégjegyzék szám: 19-09-516851

3.2.4.

1.1.1. Név: KÖZSZOLG Pápai Köztisztasági és Szolgáltató Nonprofit Kft.

Székhely: 8500, Pápa, Árok u. 7.

Cégjegyzék szám: 19-09-500594

3.2.5.

Név: NHSZ Tapolca Nonprofit Kft.

Székhely: 8300, Tapolca, Halápi út.33

Cégjegyzék szám: 19-09-502900

3.2.6.

Név: „VHK” Veszprémi Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft.

Székhely: 8200, Veszprém, Házgyári út 1.

Cégjegyzék szám: 19-09-516894

3.3. Ügyfélszolgálat

A közszolgáltató Ügyfélszolgálatának adatait és elérhetőségeit a 2. sz melléklet tartalmazza.

3.4. Integrált irányítási rendszer

A közszolgáltató mindenkori törekvése, hogy irányítása összhangban legyen a lakossági és a társadalmi elvárásokkal, működtetése eleget tegyen a gazdaságossági és környezetvédelmi megfontolásoknak, valamint a szabályozott üzletmenettel kapcsolatos elvárásoknak.

A közszolgáltató a kor követelményeinek és a rendszerszabványok előírásainak megfelelően alakította ki minőségirányítási rendszerét. (MSZ EN ISO 9001:2015; MSZ EN ISO 14001:2005 és MSZ ISO 45001: 2018) oly módon, hogy elnyerje és tovább erősítse meglévő és leendő partnerei bizalmát, valamint a hulladék ártalmatlanítási, kezelési tevékenységének minősége megfeleljen a jogszabályokon és egyéb követelményekben meghatározott követelményeknek.

A közszolgáltató elkötelezett az integrált irányítási rendszer létrehozása és folyamatos fejlesztése iránt, eredményességét a szolgáltatást igénybe vevő lakosság és a hatóságok megalégedettsége révén szeretné fokozni.

A Közszolgáltató rendszeresen felülvizsgálja független harmadik féllel működését, integrált irányítási rendszerét, amely támogatja a folyamatok felügyeletét.

3.5. Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés

3.5.1. Az állam a hulladékgazdálkodással összefüggő közfeladatainak ellátására Koordináló szervet hozott létre. Feladatai között szerepel többek között a hulladékgazdálkodás országos céljainak meghatározása, a közszolgáltatási díj beszedése, a közszolgáltatók részére a jogszabályokban meghatározott mértékű szolgáltatási díj megfizetése, valamint a közszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségek kezelése.

A Koordináló szerv adatai:

Név: NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (Rövidített elnevezés NHKV Zrt)

Cím: 1036, Budapest, Lajos u. 103

3.5.2. Környezetvédelmi ellenőrző hatóság

A Közszolgáltatót a környezetvédelmi hatóság ellenőrzi. A környezetvédelmi Hatóság ellenőrzése kiterjed a hulladékgazdálkodási tevékenység, valamint a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások teljesítésére.

A környezetvédelmi ellenőrző hatóság adatai:

Név: Veszprém Vármegyei Kormányhivatal, Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály, Hulladékgazdálkodási Osztály

Cím: 8200, Veszprém, József Attila u. 36.

3.5.3. Díjfelügyeleti hatóság

A Közzolgáltató által alkalmazott hulladékgazdálkodási közzolgáltatás díjfelügyeletét a Ht. 48§ (1) bekezdése alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el. A hatóság vizsgálja a jogszabályokban meghatározott, hulladékgazdálkodási közzolgáltatási díjra vonatkozó előírások betartását.

A közzolgáltató a hivatalnak minden olyan tájékoztatást és adatot megad, amely a Hivatal hulladékgazdálkodási közzolgáltatási díjjal kapcsolatos díjfelügyeleti tevékenységéhez szükséges.

A Díjfelügyeleti hatóság adatai:

Név: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1054, Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

3.5.4. Törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság

A Közzolgáltató, mint gazdasági társaság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény hatálya alá tartozik, a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásokról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény szerint törvényességi felügyeleti eljárásban az illetékes cégbíróság jár el.

A törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság adatai:

Név: Veszprémi Törvényszék Cégbírósága

Cím: 8200, Veszprém, Vár u. 19

3.5.5. Fogyasztóvédelmi Hatóság

A Koordináló szerv vagy a közzolgáltató által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közzolgáltató hulladékgazdálkodási közzolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén a Ht. 83 §-a alapján a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására a Fgytv. szabályai vonatkoznak azzal, hogy a tárasházakról szóló törvény szerint társasházi közösség, továbbá a lakásszövetkezet a Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül.

A fogyasztóvédelmi hatóság adatai:

Név: Veszprém Vármegyei Kormányhivatal, Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály:

Cím: 8200, Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88/550-510

E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Web: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/veszprem/szervezeti-egysegek/hatosagi-foosztaly>

A Ht. 83. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezés alapján a fogyasztónak (ingatlanhasználónak) a fogyasztóvédelmi eljárásban igazolnia kell, hogy az eljárás alapjául szolgáló panaszt az érintett Koordináló szerv vagy a Közszolgáltató felé megtette.

4. Közszolgáltatás

4.1 A közszolgáltatás ellátásának alapelvei

4.1.1 Törvényesség

A közszolgáltatás ellátása a Ht. és a Korm. rend. előírásaink betartásával történik. A közszolgáltatás ellátása során az ingatlanhasználók (ügyfelek) részéről alapkövetelménynek tekinti a Közszolgáltató ezen jogszabályokban foglaltak ismeretét, különös tekintettel az ingatlanhasználókra vonatkozó jogokra és kötelezettségekre, mivel a Közszolgáltató az ingatlanhasználókra (ügyfelekre), mint tudatos közszolgáltatást igénybe vevőkre tekint.

4.1.2 Kiszámíthatóság

A Közszolgáltató a közszolgáltatás ellátását arra figyelemmel tervezi meg és végzi, hogy az kiszámítható legyen. Közszolgáltató minden munkavállaljától elvárja az ügyfél centrikus és a felmerülő problémák megoldására fókuszáló viselkedést, valamint szakmai hozzáértését annak érdekében, hogy a szolgáltatási terület egészén egységes színvonalú közszolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek.

4.1.3 Partnerség

A közszolgáltatás ellátása során a Közszolgáltató a Ht. és a Korm. rend. előírásainak figyelembe vétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel. A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

4.2 Jogviszony létrejötte és tartalma

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele minden ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

A jogszabályi rendelkezések alapján a közszolgáltatás igénybevételére és a közszolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Közszolgáltató között a közszolgáltatás igénybevételének, vagy közszolgáltató közszolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási jogviszony alapján a Közszolgáltató vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal közszolgáltatást nyújt, illetve a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Az ügyfél/ ingatlanhasználó köteles igénybe venni a közszolgáltatást, melynek keretében köteles a közszolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közszolgáltatás díját megfizetni.

A közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés, a hulladéktároló edények átvétele, azok ürítésre történő kihelyezése, a hulladékgazdálkodási díjfizetés, illetve a közszolgáltatás módosításával kapcsolatos megkeresések, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Közszolgáltatótól tájékoztatást kap, mind a szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

4.3 Közszolgáltatási feladatok

A Közszolgáltatás kiterjed:

4.3.1 Az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására.

A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására.

4.3.2 Átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létrehozatalára és üzemeltetésére.

Vegyesen gyűjtött hulladékok mechanikai-biológiai előkezelésre, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására.

4.3.3 Az elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladék válogatására, egyéb elkülönítetten gyűjtött hulladék mechanikai kezelésére.

Hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

4.3.4 A közszolgáltatás kiterjed továbbá a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező és a Közszolgáltató által meghatározottak szerint hulladékgyűjtő udvaron a Közszolgáltató által átvett:

- a) építési és bontási hulladék
- b) elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék
- c) elem-, fénycső-, és akkumulátor hulladék
- d) gumibroncs hulladék
- e) fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék
- f) lomhulladék
- g) zöldhulladék
- h) papírhulladék
- i) nem csomagolási műanyag hulladék
- j) nem csomagolási fémhulladék
- k) veszélyes hulladékkal szennyezett csomagolási hulladék

gyűjtésére és kezelésére.

4.4 A közszolgáltató jogai és kötelezettségei

A Közszolgáltató köteles ellátni hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatait (4.3, -4.4) A közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásáról a Koordináló szerv önállóan, vagy megbízottja útján gondoskodik. A Közszolgáltató ellátja a megrendelés alapján keletkező, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó közszolgáltatáson túli szolgáltatásokat is.

A Ht. alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson túli szolgáltatások ellenértékét a Közszolgáltató számlázza, szedi be.

4.4.1 Az ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés

A Közszolgáltató az Észak-Balatonai Térség Regionális Települési Szilárdhulladék-kezelési Önkormányzati Társulással kötött keretszerződésben meghatározottak szerint az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékot tartalmazó, ürítésre előkészített hulladékgyűjtő edényeket rendszeresen üríti, a hulladékot átveszi és elszállítja.

A Közszolgáltató a Társulással kötött szerződésben meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, mely keretében:

- A közszolgáltatás körébe tartozó hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ.
- Az Ingatlanhasználó a Közszolgáltató honlapján elérhető hulladéknaptárból tájékozódhat a hulladékgyűjtés időpontjáról külön megjelölve a vegyes, elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésének időpontjáról.
- A hulladékgyűjtés időpontjának változásáról az Ingatlanhasználót a változás bekövetkezését megelőzően legalább 15 nappal korábban a helyben szokásos módon, a szolgáltató honlapján értesíti.
- Rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szünetelése esetén az Ingatlanhasználókat honlapján és elektronikus média útján haladéktalanul értesíti.

A Közszolgáltató feladata a környezetvédelmi előírások megtartása mellett a mindenkor hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően, a helyi rendeletekben előírt szállítási rend szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás folyamatosságának biztosításával a települési hulladék ingatlanhasználóktól történő átvétele, gyűjtése, szállítása, illetve a hulladék jogszabályoknak megfelelő kezelése.

4.4.2 A Közszolgáltató által kötelezően (a közszolgáltatási díj ellenében) nyújtott szolgáltatások:

A hulladékszállítás településenkénti speciális feltételeit a helyi önkormányzatok rendeletei szabályozzák. A Közszolgáltató által nyújtott alábbi szolgáltatások közül az ingatlanhasználó a közszolgáltató és a helyi önkormányzat megállapodásban rögzített szolgáltatások igénybevételére jogosult:

A települési hulladék szállítása

Jellemzően zárt, szabvány hulladékgyűjtő edényből történik a települési önkormányzat rendeletében meghatározott térfogat- és súlyhatárig. Azon a településeken, ahol a Közszolgáltató naptári évre vonatkozó matricát rendszeresít, ott a hulladék elszállításának feltétele az érvényes matrica gyűjtőedényre történő felragasztása. A Közszolgáltató által az Ingatlanhasználó részére megküldött edényazonosító matrica hulladékgyűjtő edényre történő felragasztása az Ingatlanhasználó kötelesége.

A vegyes hulladék elszállítási gyakorisága tekintetében a 13/2017 (VI.12) EMMI rendelet 1. melléklete az irányadó.

vegyes hulladék	
az OÉTK szerinti terület	szállítási gyakoriság
nagyvárosias lakóterület	legalább hetente kétszer
kisvárosias lakóterület	legalább hetente egyszer
kertvárosias lakóterület	legalább hetente egyszer

a. A háztartási hulladék elszállítása

- zárt szabvány hulladékgyűjtő edényből
- üdülő esetén zárt szabvány hulladékgyűjtő edény, vagy megfelelő teherbírású, maximum az ingatlanhasználó által választott és a számlázás alapját képező edény úrtartalmával megegyező, az Ingatlanhasználó által beszerzett zsákból, a Közszolgáltató által biztosított matricával ellátva, azt felragasztva történik az úrmérettel arányos súlyhatárig.

b. Zöldhulladék

A zöldhulladék szállítása az önkormányzati rendeletben leírtak alapján történik, az abban meghatározott feltételek mellett.

c. Többlet hulladék elszállítása

Az Ingatlanhasználó által használt és a számlázás alapjául szolgáló edényt meghaladó mennyiségű háztartási hulladék elszállítása a Közszolgáltató feladata, az Ingatlanhasználó külön díjfizetése mellett. A szolgáltatás a Közszolgáltató (alvállalkozók) által forgalmazott zsák igénybevétel történik.

d. Elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtés

A Közszolgáltató családi házas övezetében házhoz menő elkülönített gyűjtést végez. A társasház övezetben a házhoz menő gyűjtés helyett szigetes gyűjtés is alkalmazható. Az ingatlanhasználó köteles hulladékát elkülönítetten gyűjteni, és azt

magánszemély esetén a Közszolgáltatónak átadni. A vegyes hulladékok közé az elkülönítetten gyűjthető anyagok nem helyezhetők el.

- **Az elkülönítetten gyűjtött anyagok** (tisztá csomagolási műanyag és papír házhoz menő gyűjtése

A szállítási naptárban meghatározott szállítási napokon történik a szolgáltatás. A házhoz menő szelektív hulladékszállítási szolgáltatás keretén belül, ugyanabban a szelektív hulladék gyűjtésére szolgáló edényben/ gyűjtőzsákban kihelyezhetők az alábbi hulladékok:

műanyag üdítő, ásványvizes PET palack, műanyag kozmetikai és tisztítószerek flakonok, fóliák, bevásárló szatyrok, zacskók, fém italosdoboz (üdítő, sörös), illetve konzervdoboz, többrétegű italos (tejes, gyümölcsleves) kartondoboz és papírhulladék (papír csomagolási hulladék, karton, újságok, szórólapok, irodai papír.

- **Csomagolási üveg hulladékok** (italos üveg, befőttes üveg) szelektív gyűjtése

Csomagolási üveg hulladékot (italos üveg, befőttes üveg, bébiételes üveg) az erre kijelölt gyűjtőszigeten, gyűjtőponton, hulladékudvarban lehet elhelyezni. A csomagolási üveg hulladékot tartalmazó szelektív gyűjtőedénybe nem dobható ablaküveg, tükör, villanykörte, hőálló üvegtál, szemüveg, neoncső, fénycső, porcelán, kerámia, szennyezett üveg, egyéb összetételű hulladék.

- **Hulladékgyűjtő szigetek működtetése**

A Közszolgáltató hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

A hulladékgyűjtő szigetet a Közszolgáltató a jogszabályi előírásokkal összhangban úgy alakítja ki, hogy:

- a) A hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre
- b) A hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken az üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a fém, műanyag, papír, valamint az üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen kihelyezve.

A Közszolgáltató

- c) A hulladékgyűjtő edény elérhetőségéről és működési rendjéről
- d) a Hulladékgyűjtő sziget igénybevételeinek feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényekben elhelyezhető hulladékok jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot a helyben szokásos módon, valamint honlapján tájékoztatja.

e. Lomtalanítás

A lomtalanítás a Közszolgáltatásba bevont területen azon lakossági ügyfelek részére biztosított, akik a közszolgáltatás igénybevételeire kötelezettek és díjhátralékkal nem rendelkeznek.

A Közszolgáltató és a helyi önkormányzat, illetve azok Társulás között létrejött közszolgáltatási szerződésben foglaltak, valamint a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet szerint, évi 1 alkalommal, előre egyeztetett szállítási napon biztosított:

- ingatlan előtti közterületről (társasházak/ lakásszövetkezetek)
- Önkormányzat által kijelölt gyűjtőpontról történő szállítás formájában, vagy
- egyénileg „házhoz menő jelleggel” a Közszolgáltatónál történő előzetes bejelentést és időpont egyeztetést követően, mely során a közszolgáltató által felajánlott időpontok közül választhat az ingatlanhasználó.

Az előre egyeztetett időpontban az ingatlan előtti közterületről történő lom szállítás esetén (kizárólag társasházak, lakásszövetkezetek) az ingatlantulajdonosok a lomokat csak az egyeztetett napot megelőző napon, a helyi rendeletben foglaltaknak megfelelő időszakban és feltételekkel helyezheti ki, olyan módon, hogy a kihelyezett hulladék a gyalogos és gépjárműforgalmat ne akadályozza

A házhoz menő jelleggel történő lomtalanítás esetén minden esetben ingatlanról közvetlenül történik meg a lomhulladék elszállítása, közterületre, ingatlan elé a lomhulladék nem helyezhető ki.

A közszolgáltatási díj ellenében a lomtalanításkor ingatlanonként évente maximum 3 m³ lomhulladék kerül elszállításra. Az adott évben fel nem használt szolgáltatás a következő évre nem vihető át.

A lomtalanítás időpontjától eltérő időpontban, illetőleg a 3 m³ mennyiség felett kihelyezett lomhulladék külön megrendelésre, külön díjfizetés ellenében kerül elszállításra.

Lomtalanításkor nem kerül elszállításra:

- építési és bontási törmelék (ajtók, ablakok, szaniterék)
- háztartási kis- és nagygépek;
- távközlési berendezések;
- számítástechnikai, szórakoztató elektronikai cikkek;
- elektromos barkácsológépek, sportfelszerelések;
- csomagoló anyagok (hungarocell, nylon zsákok, fóliák, papír, karton)
- tehergépjármű gumiabroncs
- veszélyes hulladék (festék, hígító, vegyszer, fénycső, elem, akkumulátor)
- háztartásokban keletkező települési hulladék,
- szelektív hulladék,
- zöldhulladék.

4.4.3 A Közszolgáltató köteles a gyűjtőedény ürítését a tőle elvárható gondossággal elvégezni és az ürítés során elszóródott hulladék összetakarításáról gondoskodni. Ez a kötelesség nem terjed ki a gyűjtőedény mellé, nem szabályos módon elhelyezett hulladékból eredő szennyezésre.

4.4.4 a Közszolgáltató köteles az állandóan lakott ingatlanok részére a hulladékszállítási szolgáltatás egyes elemeinek igénybevételére jogosító matricát az ingatlanhasználó részére megküldeni.

- 4.4.5 A hulladékgyűjtési napok áthelyezéséről vagy egyéb lényeges, a szolgáltatást érintő változásokról a Közszolgáltató köteles egyeztetni a helyi önkormányzattal, illetve a lakosságot a helyben szokásos módon tájékoztatni.
- 4.4.6 Amennyiben a Közszolgáltató bizonyos időjárási körülmények vagy műszaki problémák miatt, ill. reklamációk alapján bizonyítottan nem tett eleget szállítási kötelezettségének, úgy köteles a következő gyűjtési napon az ingatlanhasználó által használt edény méretével és darabszámával megegyező, többlethulladékot tartalmazó (nem emblémás) zsákokat is elszállítani.

4.5 Hulladékgyűjtő udvarok működtetése

A Közszolgáltató egyes a 246/2014 (IX.29) Korm. rend. 1. sz. mellékletében meghatározott típusú - a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási engedélyében szereplő- hulladékok szakszerű gyűjtése érdekében hulladékgyűjtő udvarokat üzemeltet, azzal, hogy a Korm. rend. 1. sz. mellékletében meghatározott hulladékból adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyben meghatározott mennyiséget vehet át.

A Közszolgáltató által üzemeltett hulladékgyűjtő udvarok elérhetőségét, az átadható hulladékok típusát a 3. sz. melléklet tartalmazza.

A Közszolgáltató az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználónál keletkező:

- építési és bontási hulladékot
- elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot
- elem, fénycső és akkumulátor hulladékot
- gumiabroncs hulladékot
- fáradt olaj, étolaj és zsír hulladékot
- lomhulladékot
- zöldhulladékot
- papírhulladékot
- nem csomagolási műanyag hulladékot
- nem csomagolási fémhulladékot
- veszélyes hulladékkal szennyezett csomagolási hulladékot

térítésmentesen, a közszolgáltatási díj megfizetését igazoló bizonylat, valamint a lakcímkártya bemutatása mellett a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott módon és mértékben átveszi.

A Közszolgáltató az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére kérésére utólag elektronikus formában átvételi elismervényt küld. Az átvételi elismervényen feltünteti az átvett hulladék típusát, fajtáját, jellegét, mennyiségét és az átvétel időpontját.

A gazdálkodó szervezetek és költségvetési szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött kerti hulladékot a Közszolgáltató által üzemeltetett, arra alkalmas hulladékgyűjtő udvarokon (Komposztáló telephely) átadhatja.

A Közszolgáltató megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított települési szilárd hulladék átvételét és elhelyezését, ha:

- az adott hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek.
- természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat nem fizette meg.

A Közszolgáltató

- A hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét
- nyitvatartási idejét
- az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét
- valamint a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát a hulladékgyűjtő udvarok bejáratánál és honlapján közzéteszi.

4.6 A Közszolgáltató egyéb kötelezettségei

- A közszolgáltató a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint ügyfélszolgálatot köteles működtetni. E törvény szerint az ügyfélszolgálat(ok) elérhetőségéről, nyitvatartásáról a honlapján köteles aktuális tájékoztatást adni.
- A Közszolgáltató a közszolgáltatás végzéséhez kapcsolódó közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koordináló szerv részre a közszolgáltatási díj beszedése érdekében.
- A Közszolgáltató közszolgáltatás teljesítésének feltételeit biztosító, a jogszabályokban és közszolgáltatási szerződésben meghatározott nyilvántartást vezet.
- Az adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat az Üzletszabályzat 16. pontja tartalmazza.

5. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az ügyfél köteles a közszolgáltatást igénybe venni, a közszolgáltatási díjat megfizetni, valamint a tevékenység ellátáshoz a megfelelő felételeket biztosítani Közszolgáltató részére.

Az Ingatlanhasználó az Önkormányzat által szervezett közszolgáltatás keretében a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékait a Közszolgáltató részére rendszeresen átadja.

Az ügyfelet/ingatlanhasználót nem terheli díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlan tekintetében, ahol senki sem tartózkodik, és ezért ott települési szilárd hulladék nem keletkezik.

Az ügyfél írásbeli kérelmére a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltethető.

5.1. Az ügyfél kötelezettségei

- a) az ügyfél köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Közszolgáltató részére biztosítani és közszolgáltatást igénybe venni.
- b) ha természetes személy ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közszolgáltatónak.
- c) ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybe vételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közszolgáltatónak.

- d) Közszolgáltatónak megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a közszolgáltató felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát, természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét.
- e) Az ingatlanhasználó köteles az közszolgáltatási díjat teljes egészében megfizetni, függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe. A közszolgáltató az önkormányzati rendeletben meghatározott kedvezményeket, mentességeket köteles figyelembe venni, amennyiben ennek feltételei az ingatlanhasználó esetében fennállnak.
- f) Az ingatlanhasználó köteles a szolgáltatás igénybevételéhez MSZ EN 840-1, -2,-3,4-, 5 szabvány szerinti, hulladékgyűjtő edénnyel rendelkezni, annak tisztántartásáról, és amennyiben szükséges -cseréjéről gondoskodni.
- g) Amennyiben az ingatlanhasználó a közszolgáltatás igénybevételének megkezdésekor (szerződéskötéskor) 110 L-es gyűjtőedénnyel rendelkezik, a gyűjtőedényt- legkésőbb annak használhatatlanná válásakor- köteles szabvány méretű edényre cserélni, és a közszolgáltatás igénybevétele során a továbbiakban azt használni.
- h) Az Ingatlanhasználó köteles a Közszolgáltató által megküldött, a szolgáltatás igénybevételére jogosító matricát a hulladékgyűjtő edény elülső oldalára, jól látható helyre felragasztani, annak jó állapotát megőrizni.
- i) A használatában lévő ingatlan kapcsán felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a közszolgáltatónak bejelenteni.
- j) Gondoskodni a hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, valamint környezetük tisztán tartásáról.
- k) A hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet nem szennyezze, a növény és állatvilágot ne károsítsa.
- l) a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladéktól elkülönítve gyűjteni
- m) a gyűjtőedény(ek)e)t a hulladék elszállítása céljából a Közszolgáltató által megjelölt napon reggel 6 óráig a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni.
- n) Azon a területen, ahol a Közszolgáltató járművével az ingatlan nem megközelíthető, a Közszolgáltató és a helyi önkormányzat gyűjtőpontokat jelöl ki, amelyre az ingatlan tulajdonosai a képződött települési hulladékot elhelyezheti.
- o) A megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

5.2. Az ingatlanhasználó köteles

- A közszolgáltatás díját a Koordináló szerv számlázási ütemterve szerint kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni
- A kiegészítő szolgáltatások díját Közszolgáltató számlázási ütemterve szerint kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni. Késedelmes fizetés esetén a Közszolgáltató késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit, mint ügykezelési díjat jogosult felszámítani.

A számla kiegyenlítése akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeget a Közszolgáltató, illetve a Koordináló szerv számláján jóváírják.

- 5.2.1. Az ingatlanhasználó nem tagadhatja meg a díj fizetését, ha a Közszolgáltató a közszolgáltatást, illetve az edényzetet az ingatlanhasználó részére felajánlotta, illetve rendelkezésére áll, függetlenül attól, hogy az Ingatlanhasználó milyen mértékben veszi azt igénybe.
- 5.2.2. Az Ingatlanhasználót terhelő közszolgáltatási díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtható köztartozásnak minősülnek.
- 5.2.3. Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége a közszolgáltatási díj megfizetéséért egyetemleges.

5.3. Az Ingatlanhasználó jogosultságai

- A természetes személy ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, hulladékgyűjtő udvarba, átvételi helyre vagy hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeten található gyűjtőedényben elhelyezheti, a közszolgáltató www.ebhkft.hu honlapján közzétettek szerint, feltéve, ha közszolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére megfizette.
- Az ingatlanhasználó jogosult a feleslegessé vált háztartási eszközöket, berendezési tárgyakat- egyes elektronikai cikkek kivételével- lomtalanítás keretében a Közszolgáltató részére átadni.
- Az ingatlanhasználó jogosult saját adatairól információt, tájékoztatást kérni. Bővebb tájékoztatás az adatkezeléssel kapcsolatban az Adatkezelési Tájékoztatóban található, mely elérhető a www.ebhkft.hu, valamint az ügyfélszolgálati irodákban.
- Az ingatlanhasználó jogosult a Fgytv. alapján a fogyasztót megillető jogok gyakorlására, különösen a közszolgáltatással kapcsolatos észrevételek, panaszok megtételére, azok érdemi kivizsgálásának kérésére, illetve a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.

6. Kiegészítő szolgáltatások számlázása, fizetési módok

- 6.1. A számlázás a közszolgáltató számlázási rendjének megfelelően, időszakokra bontva történik, a számla fizetési határideje a megküldött számlán kerül feltüntetésre.
- 6.2. Ingatlanhasználó a számla ellenértékét az alábbi fizetési módokkal egyenlítheti ki:
 - 6.2.1. Postai csekk: A számla kiegyenlítése akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeg a közszolgáltató/koordináló szerv számlájára megérkezik
 - 6.2.2. Csoportos beszedés: Az ingatlanhasználó által számlavezető pénzügyintézetnél kezdeményezett megbízás alapján.
Csoportos beszedéssel történő fizetésre attól a naptól kezdődően van lehetőség, amikor az erről szóló banki értesítés a Koordináló szervhez beérkezik, Az értesítés beérkezéséig az Ingatlanhasználó postai csekket kap.

Ha az aktuális számla kibocsátásáig az Ingatlanhasználó vagy a pénzügyintézet nem értesíti a Közzszolgáltatót a megbízási szerződés megszűnéséről, vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízási fedezetihiány vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor az Ingatlanhasználónak kell gondoskodnia a számla határidőre történő kiegyenlítéséről.

A koordináló szerv egy alkalommal kísérli meg az Ingatlanhasználó folyószámlájáról a szolgáltatás beszedését.

6.2.3. Banki átutalás: Az átutalásos fizetési mód választása esetén az utaláshoz szükséges adatokat a Közzszolgáltató/ Koordináló szerv a számla megküldésével bocsátja az Ingatlanhasználó rendelkezésére. A számla akkor teljesül, amikor a számlán meghatározott összeget a Közzszolgáltató/koordináló szerve számláján jóváírják.

6.3. Ingatlanhasználó részletfizetésre, illetve fizetési haladéokra vonatkozó kérelmét írásban- levél, e-mail- nyújthatja be ügyfélszolgálati terület szerinti postai, illetve e-mail címre.

6.4. Számlareklamáció/Díjszámlázás felülvizsgálatának kérelme

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a díj visszakövetelés jogosságát, valamint az Ügyfél/ Ingatlanhasználó személyazonosságának ellenőrizhetősége.

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) panaszát Közzszolgáltató a fogyasztóvédelmi előírások alapján kezeli, amelynek részletes szabályait jelen Üzletszabályzat 14. fejezete tartalmazza.

7. A szolgáltatás módosítása, szüneteltetése

7.1. A hulladékszállítási közzszolgáltatás kötelezően igénybe veendő szolgáltatás, ezért azt az Ingatlanhasználó- a helyi önkormányzati rendelet eltérő rendelkezése hiányában- egyoldalúan megszüntetni nem jogosult.

7.2. Az ingatlanhasználó személyében beálló változást a Közzszolgáltatónak be kell jelentenie a változás bejelentéséig fennálló díjak rendezésével.

Az adatok módosításához az alábbi dokumentumokat szükséges bemutatni:

- Ingatlan adásvételi esetén: ingatlan adásvételi szerződés, földhivatali bejegyző határozat, vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata.
- Ajándékozás esetén ajándékozási szerződés, földhivatali bejegyző határozat, vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat.
- Öröklés esetén: halotti anyakönyvi kivonat, vagy jogerős hagyatékátadó végzés
- Bérleti szerződés

7.3. Az **ingatlanhasználó adataiban bekövetkezett változást** (pl. értesítési cím változása) a Közzszolgáltatónak- helyi önkormányzati rendelet eltérő rendelkezése hiányában- 15 napon belül be kell jelenteni a változás tényét igazoló dokumentumok bemutatásával. A bejelentés elmulasztásának jogkövetkezményeit az ingatlan tulajdonosa viseli, az ebből adódó anyagi követelést a Közzszolgáltató az ingatlan tulajdonosán érvényesítheti.

7.4. A szüneteltetés feltételeit, időtartamát és szabályait a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet állapítja meg. Amennyiben a rendelet szüneteltetési lehetőséget biztosít, úgy a bejelentés közzszolgáltató részére minden esetben írásban kell megtörténnjen. A szüneteltetett ingatlant, vagy lakóegységet a Közzszolgáltató jogosult vizsgálni. A Közzszolgáltató a szüneteltetés (használaton kívüliség) tényszerű vizsgálatához a helyi rendeletben foglaltak szerint kérheti a víz- villany elszámoló számlák bemutatását a lakatlanság kezdetekor, de

legkésőbb minden év december 31-ig. Amennyiben az elszámoló számlákon a természetes üzemeltetéshez szükséges fogyasztást meghaladó értékek merülnek fel, úgy a közszolgáltató jogosult visszamenőlegesen a szüneteltetés időszakára vonatkozóan a díjat kiszámlázni. Amennyiben a lakatlanság igazolása közüzemi számlákkal, a helyi önkormányzati rendeletben meghatározott dátumig nem történik meg, a Közszolgáltató jogosult visszamenőlegesen a szüneteltetés időszakára vonatkozóan a díjat visszamenőlegesen kiszámlázni.

Ha a helyi rendelet úgy határoz, akkor az egy évet meghaladó szüneteltetés esetén a következő évre a Közszolgáltató felé azt jelezni kell, minden év január 15-ig. A szüneteltetés állandóan lakott lakásra, lakóegységre kérhető. Az üdülőingatlanok, üdülőegységek esetében szünetelésre nincs lehetőség, amennyiben erről helyi rendelt eltérően nem rendelkezik.

A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

8. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatást írásban megszüntetheti. A kérelem benyújtható személyesen a területileg illetékes ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, illetve e-mailben.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása (pl. bérleti szerződés felmondása) illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát.

9. Ügyfélmegkeresések típusai

9.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelés).

A bejelentés (a közszolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail) útján tehető meg, a Közszolgáltató www.ebhkft.hu honlapján megtalálható nyomtatványok segítségével. A bejelentéshez a www.ebhkft.hu honlapján előírt dokumentumok csatolása szükséges.

Az ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Közszolgáltató felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük a közszolgáltatás első igénybevételekor, új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából megkeresik (meglévő ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a) természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek)
- b) nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezet, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót.

9.2. Adatváltozások

Az ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

- a) **Közös képviselő változása:**

A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, -ahol a közös képviselőt az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról- szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

b) Ingatlanhasználó változás:

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az ingatlanhasználói státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap legalább egyszerű másolatának csatolása vagy
- adásvételi szerződés bemutatása
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan

Az ingatlan birtokosának, vagyonkezelőjének (ingatlanhasználójának) változása esetén az ingatlan birtokosi, vagyonkezelői státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat csatolása mellett a bérleti, a használatra vonatkozó szerződés, illetve vagyonkezelői szerződés bemutatása.
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ügyfél személyazonosságának (vagy gazdálkodó szervezet esetén azok adatainak) ellenőrzése szükséges.

Akár az új, akár a régi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető.

c) Levelezési cím változása:

Amennyiben ügyfél levelezési és vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Közszolgáltató nyilvántartásaiban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) történhet.

10. Kártérítés/ felelősség

Az ingatlanhasználó gondoskodik az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról.

Amennyiben az ügyfélhez kihelyezett (bérelt) hulladékgyűjtő edény eltűnik, vagy bármely okból megrongálódik, vagy a rendeltetésszerű használatra egyéb okból alkalmatlanná válik, úgy ez az ügyfél köteles a közszolgáltatónak az észlelést haladéktalanul, írásban bejelenteni, a körülmények, események rövid összefoglalásával.

A Közszolgáltató által az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott (bérelt) gyűjtőedény rendeltetéstől eltérő használata, eltűnése vagy megsemmisülése miatt keletkezett károkért az ingatlanhasználó a polgári jog szabályai szerint felel.

A Közszolgáltató:

- Az ingatlanhasználó tulajdonában levő szabvány minőségű (anyagú és méretű) edények esetében az 5 évesnél idősebb edényekre, valamint az

ingatlanhasználó által tanúsított, nem rendeltetésszerű használatból eredő károkért,

- az anyagfáradásra visszavezethető károkért

a felelősséget kizárja.

A Közszolgáltató a nem szabványos (így különösen a 110 L-es) gyűjtőedényzetben keletkezett károkért- a szándékosan okozott károkozást ide nem értve- a felelősséget kizárja.

11. Közszolgáltatási díj

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat köteles fizetni.

Az ingatlanhasználó a teljesített hulladékgazdálkodási közszolgáltatás alapján számított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat utólag, a Koordináló szerv, vagy az általa megbízott személy (díjbeszedő) által megküldött számla alapján, a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles kiegyenlíteni.

Az aktuális közszolgáltatási díjak megtalálhatók a Közszolgáltató honlapján, valamint jelen Üzletszabályzat 4. sz. mellékletében.

12. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályainak célja, hogy a Ht. és a Fgytv. előírásaival, a felügyeleti szervekkel és a Közszolgáltató szabályzataival összhangban meghatározza a Közszolgáltató munkavállalói számára az Ügyfelek megkeresésének szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

A Közszolgáltató köteles biztosítani, hogy minden Ügyfél, függetlenül megkeresésének tárgyától és a beérkezés módjától ugyanabban a magas szintű elbánásban részesüljön.

12.1. *Üzletpolitikai irányelvek*

a) Törvényesség

Az ügyfélmegkeresések kezelése a Fgytv. előírásai szerint történik, melyek kivizsgálása során a Fgytv. az irányadó. A Közszolgáltató tudatos, körültekintéssel és felelősséggel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

b) Egyenlőség

A Közszolgáltató az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint azonos eljárási rendben kezeli, így az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés típusától.

c) Minőség

Az ügyfélmegkeresés kezelése révén az Ügyfél részére érdemi válaszokat kell adni, a megkeresés tárgyában. Az adott válasznak tartalmaznia kell minden olyan lényegi információt amelyet a megkeresésben igényelnek.

12.2. Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben:

Fogyasztó: Az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz, vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (Fgytv. 2 §)

Közszolgáltatás (Fgytv. 2§ h.) külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által, e kötelezettség alapján nyújtott települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás.

Közszolgáltatással kapcsolatos panasz (továbbiakban panasz): a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht., a Korm. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

Megkeresés módja azon csatornát jelenti, amelyen az adott ügyfélmegkeresést az ügyfél eljuttatja a Közszolgáltatóhoz. Minden olyan csatornán érkező megkeresést, amely nincs rögzítve a jelen Üzletszabályzat **2. sz. mellékletében**, beleértve az általános vagy személyes e-mail címekre küldött üzeneteket, a Közszolgáltató egyéb telefonszámain megtett bejelentéseket, a Közszolgáltató egyéb telephelyeire küldött postai leveleket, valamint nem a Közszolgáltató Ügyfélszolgálatánál megtett személyes bejelentéseket, a Közszolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.

Panasz: amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).

Panaszos minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, és ezek képviselője, aki/amely a Közszolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.

Ügyfélnek tekintendő az ügyfélkapcsolat szempontjából mindenki, aki a 2. fejezetben található fogalom meghatározásba beletartozik, valamint az őt jogszerűen képviselő meghatalmazott.

Ügyfélmegkeresés minden olyan, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz és bejelentés, amely a Közszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be (telefonon, személyesen, postai és elektronikus levélben). A nem panaszként kezelt ügyfélmegkeresés az ügyfél észrevételének minősül.

13. Ügyfélszolgálat

A Közzszolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása) érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélkapcsolati tevékenységet a Közzszolgáltató Ügyfélszolgálati Csoportja (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) látja el.

13.1. Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, levélben, elektronikus és postai levél útján, illetve telefonon az Ügyfélszolgálatához tudnak fordulni.

A Közzszolgáltató csak az 2. sz. mellékletben szereplő csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák felfogadási rendje is az 2. sz. mellékletben található.

13.2. A Közzszolgáltató az ügyfélszolgálat keretében az Ügyfélszolgálatán és a honlapján mindenki számára ingyenesen hozzáférhetővé teszi:

- a) minősítési engedélyét,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat,
- c) a közszolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- d) a közszolgáltatói alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat
- e) az általa megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést és annak

módosítását.

13.3. Közzszolgáltató a szelektív hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített hulladékgyűjtés feltételeiről - a Korm. rendeletben meghatározottak alapján - Ügyfélszolgálatán és honlapján közzétéve tájékoztatja.

13.4. Ügyfélszolgálati tevékenységek

13.4.1. Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatmódosítással kapcsolatban az érvényes jogszabályoknak megfelelően.

13.4.2. Közzszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő panasz Fgytv.-nek megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével kapcsolatos panaszokat.

13.4.3. Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatással kapcsolatos kérést fogalmaz meg, különös tekintettel a közszolgáltatás időpontjának módosítására, valamint a méltányossági kérelmekre.

13.4.4. Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem Közzszolgáltató jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek Közzszolgáltató a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (Pktv. 1. §. (5) bekezdés).

14. Panaszkezelés

14.1.1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen (az ügyfélszolgálaton), telefonon, vagy írásban (postai levél, e-mail,) történhet. A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el:

- a. A panasz beérkezésének dátuma, minden írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került.
- b. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

14.1.2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Üzletszabályzat 1. sz. függelékében meghatározott Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási időben.

- a. Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.
- b. Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- az Ügyfél nevét,
- lakcímét,
- a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját,
- a panasz részletes leírását,
- az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb

bizonyítékok jegyzékét,

- Közszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A jegyzőkönyv másolati példányát Közszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja).

A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató.

14.1.3. Telefonon tett panaszbejelentés

A Közszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közszolgáltató hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a Közszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az

Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Ha a hangfelvétel tartalmazza az Ügyfél (fogyasztó) nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az Ügyfél (fogyasztó) panaszának részletes leírását, a Közszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik -, a panaszról a jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél (fogyasztó) beleegyezésével mellőzhető.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 14.1.2. pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

14.1.4. Írásban (postai levél, e-mail) tett panaszbejelentés

A Közszolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közszolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli.

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít.

Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közszolgáltató.

A Fgytv. előírásai szerint a Közszolgáltató Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Közszolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Közszolgáltató mellőzheti.

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Közszolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

14.1.5. Megőrzési kötelezettség

A Közszolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

14.1.6. Jogorvoslat, békéltető testület

a) A Ht. 83. §-a alapján - a Koordináló szerv vagy a Közszolgáltató által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közzolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések

természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, lakásszövetkezetekkel (együtt: fogyasztókkal) szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

A fogyasztónak a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Koordináló szerv vagy a Közzolgáltató felé megtette.

- b) A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amelynek hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata, hogy megkísérelje egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)

- c) Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közzolgáltatással kapcsolatos,

az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával - ha véleménye szerint a Közzolgáltató nem orvosolta azt -, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez (budapesti lakóhelyű vagy tartózkodási helyű Ügyfél esetén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

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

Az illetékes hatóságok, testület a következő:

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal, Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály:

Cím: 8200, Veszprém, Megyeház tér 1.

Telefonszám: +36 88/550-510

E-mail: veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu

Web: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/veszprem/szervezeti-egysegek/hatosagi-foosztaly>

Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.

Telefonszám: +36 (88) 429-008,

Fax száma: +36 (88) 412-150

E-mail: vkik@veszpremikamara.hu

15. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviseletekkel

A Közszolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje az Ügyfelek véleményét, tájékoztassa Ügyfeleit a tervezett intézkedésekről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélkapcsolati és kommunikációs tevékenységek kereteiben történik. Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
Veszprém Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

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

A Közszolgáltató elektronikusan, lehetőség szerint papír alapon közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Közszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak.

A Közszolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, felhasználói érdekképviselők illetékességébe tartozó, a felhasználókat érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat- kivéve az üzleti titkot- a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

A Közszolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: www.ebhkft.hu) működtet.

16. Adatkezelés és adatvédelem

Figyelemmel a GDPR, az Info tv., a Ht. és a kapcsolódó jogszabályok előírásaira, a Közszolgáltató által folytatott adatkezelés és adatfeldolgozás rendje az alábbiak szerint kerül megállapításra.

A Közszolgáltató a közszolgáltatás kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezeli Ügyfeleinek (azaz a közszolgáltatással érintett ingatlanhasználóknak) a közszolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait.

Közszolgáltató az Ügyfelei személyes adatait a GDPR-ral és az Info tv.-vel összhangban kezeli, tárolja és dolgozza fel.

A Közszolgáltató a felhasználási helyhez kötődő azonosító kódot és a felhasználó személyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót alkalmaz, a felhasználó személyének és az egyes felhasználási helyek adatainak összekapcsolása céljából. A Közszolgáltató az azonosító kódot a felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a Közszolgáltató az érintett felhasználó megfelelő tájékoztatáson alapuló önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály lehetővé teszi az adatkezelést.

A Közszolgáltató az adatokat a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően a

jogviszonyból származó igények elévüléséig kezeli.

A Közzolgáltató az ingatlanhasználónak a Ht.-ben meghatározott, a közzolgáltatással összefüggő személyes adatait a GDPR valamint az Info tv. előírásai szerint kezeli, ennek keretében:

- jogosult egyes, a közzolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik félnek átadni;

- mint adatkezelő vagy tevékenységi körében más adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek;

- az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen;

- törvényben meghatározottakon túli egyéb személyes adatokat csak célhoz kötötten és az ingatlanhasználó önkéntes hozzájárulásával kezeli.

A Közzolgáltató a fentiekén túl egyéb adatkezelést - ide értve adattovábbítást - csak a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) előírásaival összhangban végez.

16.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések

16.1.1. Adatkezelés jogalapja és a kezelt adatok

A személyes adatok kezelésének jogalapját a GDPR, az Info tv., a Ht. és kapcsolódó jogszabályok kötelező előírásai képezik.

Az Ügyfél a Közzolgáltató felhívására írásban, igazolható módon megadja:

- **a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó** a közhiteles nyilvántartása szerinti nevét,
- székhelyének, telephelyének címét, adószámát
- továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét bekezdés,
- **a természetes személy ingatlanhasználó** személyes adatai közül
- családi és utónevét,
- születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét,
- lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét.

Minden egyéb személyes adat kezelését a Közzolgáltató az Ingatlanhasználó önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik:

különösen a természetes személy

- telefonszáma, mobiltelefonszáma és e-mail címe.

16.1.2. Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye

A Közzolgáltató jogosult egyes, a közzolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni.

A Közzolgáltató a kötelező hulladékgazdálkodási közzolgáltatással kapcsolatosan kezelt személyes és kapcsolattartási adatokat a GDPR és az Info tv. betartásával feldolgozza, és kezeli, a közzolgáltatás végzéséhez kapcsolódóan elvégzett, vagy felajánlott közzolgáltatásra vonatkozó adatokat az ingatlanhasználó tekintetében a jogszabályban előírt módon feldolgozás és kezelés céljából - közzolgáltatási díj beszedése, követelések érvényesítése stb.- a Koordináló szerv részére átadja.

16.1.3. Adatbiztonság

A Közzolgáltató az általa alkalmazott adatbiztonsági intézkedéseket úgy alakítja ki, hogy azok az adatkezelés alapelvei és az érintettek jogai hatékony érvényesülését szolgálják, továbbá a tudomány és technológia mindenkori állásának és az intézkedések megvalósítása költségeinek figyelembevételével, a szabályok következetes betartásával az adatkezelés által jelentett változó valószínűségű és súlyosságú kockázatokkal arányosan és folyamatosan fenntartható módon biztosítsák a személyes adatok jogszerű és biztonságos kezelését; valamint, hogy alkalmasak és megfelelőek legyenek annak biztosítására, hogy

- kizárólag olyan és annyi személyes adat kezelésére kerüljön sor, olyan mértékben és időtartamban, amely az adatkezelés célja szempontjából szükséges, és

- a kezelt személyes adatok az érintett erre irányuló kifejezett akarata hiányában ne válhassanak nyilvánosan hozzáférhetővé.

Közzolgáltató az adatkezelés során a személyes adatok megfelelő szintű biztonságát - így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisülésével vagy károsodásával szembeni védelmét - az ehhez szükséges műszaki, illetve szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja.

16.1.4. Adatkezelés célja, köre

A Közzolgáltató az Ügyféllel kötött szerződésben megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és a szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából kezeli.

A felhasználó azonosításához szükséges és a törvény alapján kötelezően megadandó személyes adatok a természetes személy felhasználó neve, lakcíme, illetve külön hozzájárulás esetén telefonszáma és e-mail címe.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a Közzolgáltató az érintett Ügyfél megfelelő tájékoztatáson alapuló előzetes és önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály kötelezővé teszi az adatkezelést.

16.1.5. Adatkezelés időtartama

A Közzolgáltató az Ügyfél által jogszabály alapján megadott adatait mindaddig kezelheti, amíg a Ht. 38. § (1) bekezdése szerint a közzolgáltatást igénybe veszi vagy a Főv. Kgy. rendelet alapján igénybe venni köteles.

A Közzolgáltató az Ügyfél által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg az Ügyfél nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását. Miután megszűnt a közzolgáltatás igényvételére vonatkozó kötelezettsége, az Ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait a Közzolgáltató törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint. Törlés helyett a Közzolgáltató zárolja a személyes adatot, ha az Ügyfél ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

16.1.6. Adatkezeléssel érintettek köre

Az ingatlanhasználók tartoznak az adatkezeléssel érintettek körébe.

16.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei

16.2.1. Az Ügyfél az Info tv. 14. §-a alapján jogosult arra, hogy a Közzolgáltató mint adatkezelő által kezelt személyes adatai vonatkozásában az Info tv-ben meghatározottak szerint:

- az **adatkezeléssel összefüggő tényekről** az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon (előzetes tájékozódáshoz való jog),
- **kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat** az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa (hozzáféréshez való jog),
- kérelmére, valamint az Info tv. II/A. fejezetében meghatározott további esetekben személyes **adatait az adatkezelő helyesbítse**, illetve kiegészítse (helyesbítéshez való jog),
- **személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza** (adatkezelés korlátozásához való jog),
- **személyes adatait az adatkezelő törölje** (törléshez való jog).

16.2.2. Az Ügyfél jogai érvényesülésének elősegítése érdekében a Közzolgáltató, mint adatkezelő által tett intézkedések:

- Az érintett részére az Info tv.-ben meghatározott esetekben nyújtandó bármely **értesítést és tájékoztatást könnyen hozzáférhető és olvasható** formában, lényegre törő, világos és közérthetően megfogalmazott tartalommal teljesíti, és
 - Az **érintett által benyújtott, az őt megillető jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmet** annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 (huszonöt) napon belül elbírálja és döntéséről az érintettet írásban,
 - vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton értesíti.
 - Az **előzetes tájékozódáshoz való jog** érvényesülése érdekében a Közzolgáltató, mint adatkezelő az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek megkezdését megelőzően, vagy legkésőbb az első adatkezelési művelet megkezdését követően haladéktalanul az érintett rendelkezésére bocsátja:
 - a) az adatkezelő és - ha valamely adatkezelési műveletet adatfeldolgozó végez, az adatfeldolgozó - megnevezését és elérhetőségeit,

- b) az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségeit,
- c) a tervezett adatkezelés célját és
- d) az érintettet az Info tv. alapján megillető jogok, valamint azok érvényesítése

módjának ismertetését.

Ezzel egyidejűleg tájékoztatást nyújt Közzolgáltató az

- e) adatkezelés jogalapjáról,
- f) időtartamáról,
- g) az időtartam meghatározásának szempontjairól,
- h) továbbá adattovábbítás esetén, hogy kik annak címzettjei és milyen

célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

– **A hozzáféréshez való jog érvényesülése** érdekében az érintettet kérelmére a Közzolgáltató, mint adatkezelő tájékoztatja arról, hogy személyes adatait maga az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó kezeli-e.

– **A helyesbítéshez való jog érvényesülése** érdekében a Közzolgáltató, mint adatkezelő, ha az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontatlanok, helytelenek vagy hiányosak, azokat - különösen az érintett kérelmére - haladéktalanul pontosítja vagy helyesbíti, illetve ha az az adatkezelés céljával összeegyeztethető, az érintett által rendelkezésére bocsátott további személyes adatokkal vagy az érintett által a kezelt személyes adatokhoz fűzött nyilatkozattal kiegészíti.

– **A törléshez való jog érvényesítése** érdekében a Közzolgáltató, mint adatkezelő az Ügyfél személyes adatát haladéktalanul törli, ha

- a) az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés:
- b) az Info tv. 4. §-ban rögzített alapelvekkel ellentétes,
- c) célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,
- d) törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában (GDPR) meghatározott időtartama eltelt, vagy
- e) jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,
- f) az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes

adatainak törlését kérelmezi, kivéve, az Info tv. 20. §. b,c,d pontjaiban meghatározott esetekben.

16.2.3. Ha az érintett kérelmét a Közzolgáltató, mint adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására az adatkezelő **elutasítja, az érintettet** írásban, haladéktalanul tájékoztatja

– az elutasítás tényéről, annak jogi és ténybeli indokairól, valamint

– az érintettet az Info tv. alapján megillető jogokról, valamint azok érvényesítésének módjáról, így különösen arról, hogy az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására vonatkozó jogát a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság közreműködésével is gyakorolhatja.

16.2.4.

– Az **érintett jogainak érvényesítése érdekében** fordulhat a Közszolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez is. Az érintett, ha nem ért egyet a Közszolgáltató által meghozott intézkedéssel, úgy az Info.tv., a GDPR, valamint a hatályos jogszabályok alapján

a) Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) fordulhat vagy

b) a Közszolgáltató székhelye szerinti törvényszék, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is érvényesítheti jogait.

Az adatkezelés további részletes szabályait a Közszolgáltató Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

17. Záró rendelkezések

Jelen Üzletszabályzatban nem szabályozott hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben a Ht. szabályai és a vonatkozó jogszabályok az irányadók.