
TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: **ÉAK Nonprofit Kft.**
Cégjegyzékszám: 15-09-071361
Adószám: 13919867-2-15
Székhely: 4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22.
Honlap: www.eakhulladek.hu

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

AZ ÁSZF MELLÉKLETEI

1. sz. melléklet: Területi hatálya, települések listája
2. sz. melléklet: Ügyfélszolgálati irodák és pontok adatai
3. sz. melléklet: Különös feltételek
4. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat
5. sz. melléklet: Formanyomtatványok
6. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat

Tartalom

BEVEZETÉS.....	4
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ.....	4
1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA.....	4
1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK.....	5
1.3 A Területi ÁSZF CÉLJA.....	8
1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA.....	8
1.5 A Területi ÁSZF TÁRGYA.....	9
1.6 A Területi ÁSZF HATÁLYA.....	9
1.6.1 TERÜLETI HATÁLY.....	9
1.6.2 ALANYI HATÁLY.....	9
1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE.....	9
2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	10
2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME.....	10
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI	11
3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK.....	12
3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	12
3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI.....	12
3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI.....	13
3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	13
3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	13
3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI.....	14
3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	15
3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI.....	15
3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI.....	18
3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....	19
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY.....	20
4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE.....	20
4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE.....	21
4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE.....	22

4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA.....	22
4.2 ADATVÁLTOZÁSOK	23
4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA.....	23
4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:.....	23
4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA	23
4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE	24
4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA	25
4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE.....	25
5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS.....	26
5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ.....	26
5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK.....	26
5.3 SZÁMLÁZÁS.....	27
5.4 FIZETÉSI MÓDOK	28
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS.....	28
6.1 TÁJÉKOZTATÁS.....	29
6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	29
6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS	29
6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE.....	30
6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	30
6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI	31
6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE	31
ÜGYINTÉZÉSSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI.....	31
6.2.4 PANASZKEZELÉssel KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	32
6.2.5 JOGORVOSLAT.....	32
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL	32
7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS	33

BEVEZETÉS

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

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

A koncessziós szerződés időtartama 35 év.

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

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

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

1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.)
- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)

- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;
- **Biohulladék:** a Ht. alapján a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék;
- **Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolószer, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- **Díjkedvezmény, díjkompenzáció:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére, a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított és helyette megfizetett, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj csökkentésének mértéke;
- **Díjnet:** a Díjnet Zrt. által működtetett elektronikus számlabemutatói szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számláikat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos írásbeli szerződés, melyet a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni az ingatlanhasználóval vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával, jellemzően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységben értelmezett egyedi igény ellátásra irányul;
- **Elkülönített gyűjtés:** olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
- **Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek;
- **Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- **Fogyasztó:** az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy

letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;

- **Gazdálkodó szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
- **Gyűjtés:** a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
- **Gyűjtőedény:** MSZ EN 840 szabványsorozat szerinti szabványos hulladékgyűjtő edényzet, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- **Többlethulladék gyűjtő zsák:** a területi szolgáltató által díj ellenében biztosítható, hulladékgyűjtéshez használható zsák, melynek díja magában foglalja a hulladék gyűjtésének, szállításának és kezelésének díját is.
- **Házhoz menő gyűjtés:** olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- **Háztartási hulladék:** a Ht. alapján a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat;
- **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** a Ht. alapján az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék;
- **Hulladék:** bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás:** azon szolgáltatások, melyet a Koncessziós Társaság jelen ÁSZF valamint a vonatkozó jogszabályok alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében köteles biztosítani, az ingatlanhasználó pedig köteles annak igénybevételére. A tevékenység tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok

hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);

- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- **Hulladékgazdálkodási létesítmény:** a hulladék Ht. szerinti gyűjtésére, ártalmatlanítására, hasznosítására, előkezelésére fenntartott létesítmények;
- **Ingotlanhasználó:** a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- **Koncesszori Alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkeznek, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- **Koncesszori szervezet:** a Koncessziós Társaság azon szervezetei, melyek közvetve vagy közvetlenül az állami hulladékgazdálkodási közfeladatban, vagy az ahhoz kapcsolódó operatív irányítási folyamatokban érintettek;
- **Koncessziós Társaság:** a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;
- **Koncessziós terület:** az ország egész területe, amelyre vonatkozóan a Koncesszor a koncesszió tárgyát képező hulladékgazdálkodási résztevékenységre vonatkozó koncessziós szerződést kötött;
- **Korábbi Koordináló szerv:** a Ht. 2023.06.30-ig hatályos verziójában a 32/A. § 4(e) bekezdésben foglalt feladatok ellátására az állam által létrehozott koordináló szerv, mely 2023.06.30-ig terjedő időszakra vonatkozóan az NHKV Zrt.;
- **Közterület használati hozzájárulás jogosultja:** Olyan természetes és nem természetes személy, aki a hulladékgyűjtés okán jogosult gyűjtődénye közterületen történő tárolására;
- **Lomhulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználatól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtődény méreteit meghaladja;
- **Megkeresés:** olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- **Panasz:** az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- **Skonto:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- **Társasházi egyéni díjfizető:** társasházak esetén használt fogalom, mely a társasházban található ingatlanokat különálló előfizetőként, Ügyfélként azonosítja és nem egy közös társasházi előfizetés, azaz nem közösségi szolgáltatás részeként;
- **Társasházi díjfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók a

hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;

- **Települési hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználandó járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- **Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok:** olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- **Területi Szolgáltató vagy Régiókoordinátori Közreműködő:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- **Területi ÁSZF:** jelen általános szerződési feltételek, mely a MOHU Zrt. által közzétett ÁSZF-ben foglalt felhatalmazás alapján, 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, ideértve a társasházat és a lakásszövetkezetet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- **Vegyes hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek;
- **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
- **Zöldhulladék:** kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

1.3 A TERÜLETI ÁSZF CÉLJA

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

1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA

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

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

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó információkat tartalmazza. Az intézményi

résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: www.mohu.hu) elérhető ÁSZF tartalmazza további elemei pedig az Ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

1.5 A TERÜLETI ÁSZF TÁRGYA

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

1.6 A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA

1.6.1 TERÜLETI HATÁLY

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

1.6.2 ALANYI HATÁLY

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

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

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével, ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

Jelen dokumentum közzétételének időpontja: *2023. július 1.*

Jelen dokumentum mindenkor legfrissebb verziója a www.eakhulladek.hu tárhelyen, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodáiban, érhető el.

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

Ügyfélszolgálati irodák, ügyfélszolgálati pontok elérhetőségei, címei, nyitvatartási idejük, ügyintézési típusok a **02. sz. melléklet**ben található.

2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI

2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME

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

a) az ingatlanhasználó települési hulladék részét képező vegyes hulladékanak gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,

b) a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékanak gyűjtésére. Ezen hulladék gyűjtésére a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint az alábbi opciók lehetségesek:

- házhoz menő
- hulladékgyűjtő szigetes
- hulladékgyűjtőpontos
- hulladékgyűjtő udvaros
- közterületi gyűjtés (lomtalanítás)
- esetleg ezek bármilyen kombinációja.

A különböző anyagfajták együttes vagy elkülönített gyűjtését a Területi ÁSZF 03. számú melléklete szabályozza.

c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékanak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A lomtalanítás speciális szabályait a Területi ÁSZF 03. számú melléklete tartalmazza.

d) A Területi Szolgáltató által meghatározott gyűjtési időszakban a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező zöldhulladék gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A zöldhulladék gyűjtés speciális szabályait a Területi ÁSZF 03. számú melléklete tartalmazza.

e) az 2.1 a.-d. pontok esetén a hulladékok gyűjtésének gyakoriságát, illetve az egyes hulladékok gyűjtésére vonatkozó speciális szabályokat a Területi ÁSZF 03. számú melléklete szabályozza, olyan módon, hogy az ingatlanhasználóknál a hulladék felhalmozódására ne kerülhessen sor,

f) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,

g) Az ingatlanhasználótól gyűjtött települési hulladék előkezelésére, hasznosítására és a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására,

h) A természetes személy ingatlanhasználók alábbi hulladékfajtáinak:

1. települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok,
2. építési és bontási hulladék,
3. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
4. elem- és akkumulátor hulladék,
5. gumiabroncs hulladék,
6. fűrészelés olaj, étolaj és zsír hulladék,

7. lomhulladék,
8. textil,
9. zöldhulladék,
10. lakossági veszélyes hulladékok

gyűjtésére és kezelésére. Ezen hulladékfajták a Területi ÁSZF 03. számú mellékletében meghatározottak szerint kerülhetnek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a hulladékgyűjtő udvarokon átvételre,

i) az ingatlanhasználóktól hulladékudvaron illetve házhoz menő elkülönített gyűjtésben átvett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék eseti maximális mennyisége a Területi ÁSZF 03. számú mellékletében kerül meghatározásra,

j) a hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő udvarok és szigetek igénybevételének részletei – különös tekintettel nyitvatartási időpontok, átadható hulladékok, díjmentesen átadható mennyiségek anyagfajtánként – az Ügyfelek számára a Területi ÁSZF 03. számú mellékletében kerülnek rögzítésre,

k) a gyűjtőedények használatára (elhelyezhető hulladék típusa, összetétele, maximális súlya stb.), ideértve *a gyűjtéshez az gyűjtőedény kihelyezésének helyére és legkésőbb időpontjára* vonatkozó szabályokat is a Területi ÁSZF 03. számú melléklete tartalmazza,

l) amennyiben a gyűjtőedények kihelyezésére vonatkozó általános szabályokat, illetve a közterület használatának szabályozott kereteit a területileg illetékes Önkormányzat rendeletében meghatározza, úgy az Ügyfél annak megfelelően végezheti el gyűjtőedény kihelyezését őrítésre történő átadás céljából.

2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátására vonatkozó általános szabályokat tartalmazó Kormányrendelet eltérő tartalmú intézkedése hatályba lépéséig a Koncessziós Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység biztosításának és igénybevételének részletszabályait a Ht. 92/B.§ (7) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a Koncessziós Társaság ÁSZF-je, annak felhatalmazása alapján jelen Területi ÁSZF tartalmazza.

Adott ingatlanhasználó számára az ingatlan földrajzi elhelyezkedése alapján a szolgáltatást biztosító Területi Szolgáltató ÁSZF-jében foglaltak az irányadóak.

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

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

3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK

3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Tekintettel arra, hogy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos feladatait Koncesszori Alvállalkozók útján látja el, jelen ÁSZF-ben foglalt jogok és kötelezettségek egyaránt vonatkozhatnak a Koncessziós Társaságra és az alvállalkozóira is. Azon rendelkezésekben, ahol a Koncesszori Alvállalkozó nem kerül nevesítésre, az adott rendelkezésben foglalt jogok és kötelezettségek a Koncessziós Társaságot illetik, illetve terhelik.

3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI

A Koncessziós Társaság köteles:

- a) a Koncessziós Területen a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység folyamatos, zavartalan ellátásáról a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint gondoskodni, továbbá
- b) a feladatkörébe tartozó hulladékgazdálkodási tevékenységeket a hulladékhierarchiára figyelemmel úgy megválasztani, hogy a Ht.-ben, illetve a hulladékgazdálkodási tervekben foglalt megelőzési, hasznosítási és ártalmatlanítási célkitűzések teljesülni tudjanak,
- c) az Ingatlanhasználók által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedényben gyűjtött települési hulladékot az Ingatlanhasználóktól összegyűjteni és elszállítani (ideértve a háztartásban képződő zöldhulladék, vegyes hulladék, valamint az elkülönítetten gyűjtött hulladék összegyűjtését és elszállítását is),
- d) eltérő rendelkezés hiányában - a vegyes hulladék összegyűjtéséről és elszállításáról hetente legalább egy alkalommal gondoskodni,
- e) a lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékot az ingatlanhasználóktól összegyűjteni, átvenni és elszállítani,
- f) az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot összegyűjteni és elszállítani,
- g) az c)-f) pontban meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékot előkezeltetni, majd annak kezeléséről a hulladékkezelőnek történő átadás útján gondoskodni,
- h) a részére üzemeltetésre átadott létesítményeket, eszközöket, vagyonelemeket, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett egyéb hulladékgazdálkodási létesítményt üzemeltetni,
- i) a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtetni,
- j) évente legalább 1 alkalommal gondoskodni a lomtalanítás megszervezéséről és a lomtalanítás során a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaságnak átadott vagy közterületre helyezett lomhulladék átvételéről, összegyűjtéséről, elszállításáról,

k) törekedni arra, hogy az elkülönített hulladékgyűjtési rendszert több hulladékáramra kialakítsa, és azt, valamint a lomtalanítást házhoz menő gyűjtésként szervezze meg, és

l) törekedni arra, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék a képződés helyétől az elérhető leggazdaságosabb módon és legrövidebb időn belül kerüljön hasznosító vagy ártalmatlanító létesítménybe,

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

3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI

A Koncessziós Társaság jogosult:

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

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

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

3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

A Területi Szolgáltató köteles:

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

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

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

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

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

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

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

h) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt szolgáltatási területébe tartozó minden érintett településen a szolgáltatási területen meghatározott szolgáltatás minőségét és mennyiségét meghatározó, az ingatlanhasználók részére hozzáférhető és megismerhető hulladéknaptárban rögzítettek szerint, a Ht. 92.§/B pontjában foglaltak teljesülésének sérelme nélkül biztosítani,

i) az Ügyfél – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás tartalmának módosítása tárgyában kezdeményezett – írásos megkeresése alapján, azt 30 napos ügyintézési határidővel figyelembe venni a jogszabályi előírásokkal összhangban, továbbá köteles az Ügyfél saját adatairól információt, tájékoztatást adni, ideértve az Ügyfél díjfizetéseit és hátralékait összesítő szerződéses folyószámla egyenlegét is,

j) a hozzá beérkező iratokat az Ltv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI

A Területi Szolgáltató jogosult:

a) rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető ingatlanok esetén a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatározni egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőpontra történő gyűjtést, ahová az ingatlanhasználó kötelessége a hulladék kihelyezése. A gyűjtés lebonyolításáról és az ügyfelet érintő feladatokról a Területi Szolgáltató a szolgáltatásra történő bejelentkezéskor – illetve azt követően bármely változás alkalmával a Területi ÁSZF-ben megjelölt módon - az Ügyfelet értesíteni köteles, továbbá

b) tulajdonosi felhatalmazás nélkül is elfogadni az ingatlan tényleges használójának szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kérelmét, bejelentését, amennyiben a használat jogszerűsége igazolt,

c) Ügyfeleknél megjelölt felhasználási helyen a gyűjtéssel és gyűjtőedénnyel kapcsolatban helyszíni ellenőrzéseket végezni.

3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI

3.3.1.1 ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELHEZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ingatlanhasználó köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe venni, továbbá,
- b) tudomásul venni, hogy a közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében, az ingatlanban életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban egyetemleges,
- c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásra vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetésére, függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe,
- d) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koncessziós Társaság vagy megbízottja által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni,
- f) késedelmes fizetés esetén a Koncessziós Társaság késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit megfizetni,
- g) tudomásul venni, hogy az ingatlan tulajdonosa minden esetben ingatlanhasználónak – és így a kötelező szolgáltatás alanyának – minősül, addig az időpontig míg saját maga vagy meghatalmazottja, az ingatlan új tulajdonosa vagy az ingatlan használatának jogosultja az ingatlan feletti rendelkezési jog átruházását igazoló dokumentumot – birtokbaadási jegyzőkönyv, bérleti szerződés stb. – be nem mutatja a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- h) természetes és nem természetes személy ingatlanhasználóként, amennyiben az szükséges, az illetékes hatósággal, önkormányzattal közterület használati szerződést kötni, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítása és kezelése céljából, figyelembe véve, hogy annak hiánya közigazgatási eljárást vonhat maga után,
- i) a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Területi Szolgáltatóval a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítására és kezelésére,
- j) a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért felelősséget vállalni.

3.3.1.2 IGÉNYBEVÉTEL FELTETÉLEINEK BIZTOSÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ügyfél köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani,

b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre a Területi Szolgáltatónál bejelentkezni, valamint együttműködni a Területi Szolgáltatóval a szolgáltatás ellátása érdekében,

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezett ingatlan tulajdonosaként vagy – amennyiben az érintett ingatlan tényleges tulajdonosának, illetve azt valamilyen jogcímen használójának a személye eltér egymástól – az ingatlan használójaként (pl. tulajdonos, bérlő, vagy kezelő, üzemeltető, egyéb használó stb.) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére irányulóan a tulajdonos vagy az ingatlan használójaként a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban eljárni a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a használati jogviszony igazolása mellett (ingatlan használatát igazoló dokumentum pl.: bérleti szerződés, használati megállapodás),

d) 15 napon belül a Területi Szolgáltató részére bejelenteni, ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, az **5. sz. mellékletben** található **I jelű** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

e) 15 napon belül a Területi Szolgáltató részére bejelenteni, ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, az **5. sz. mellékletben** található **I K**, valamint **I G** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

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

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

h) amennyiben a gyűjtéshez saját gyűjtőedényt használ, úgy az gyűjtőedény méretében bekövetkezett esetleges váltást bejelenteni a változást követő 15. napon belül az ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **4. Adatlap** elnevezésű formanyomtatvány szerinti tartalommal,

i) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás igénybe vételének bejelentésekor, valamint a szolgáltatás vagy adatainak változása esetén, a Területi Szolgáltatónak megadni adatait (ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található – az változásnak megfelelő - 1-4 jelű - adatlapok valamelyikének benyújtásával), és a szünetelést bejelenteni az ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **SZ jelű** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

j) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a Területi Szolgáltatónak – Szüneteltetés esetén legkésőbb az Újraindításkor – bejelenteni az ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **1-3 Adatlap** formanyomtatvány szerinti tartalommal. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Területi Szolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége...stb.) az Ügyféltől követelni,

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

3.3.1.3 BEGYŰJTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ

Az Ügyfél köteles:

a) az általa használt ingatlan területén képződő települési hulladékot elkülönítetten gyűjteni, és azt a Területi Szolgáltatónak átadni, továbbá

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

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

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

e) a gyűjtéshez használt – ideértve a saját tulajdonú – gyűjtőedény tekintetében a Területi Szolgáltató által az gyűjtőedény azonosítására szolgáló jelzés elhelyezését tűrni, a jelzést nem megrongálni és minden tőle elvárhatóat megtenni, hogy a jelzés eredeti funkcióját be tudja tölteni,

f) a Területi Szolgáltató által a szolgáltatáshoz térítésmentesen használatra átadott gyűjtőedény állagát megővni, annak ingatlanhasználói érdekkörben felmerült ok miatti megrongálódása, megsemmisülése esetén a gyűjtőedényt saját költségén pótolni,

g) gyűjtőedény sérülését, megsemmisülését a Területi Szolgáltató részére bejelenteni,

h) a vegyes hulladék gyűjtéséhez szükséges MSZ EN-840 számú szabványsorozatnak megfelelő, a bejelentett úrtartalom szerinti gyűjtőedényt saját költségén, saját tulajdonú edényként biztosítani,

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

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

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

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

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

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

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

p) a gyűjtést a gyűjtőedényben kihelyezhető hulladék maximális súlyára tekintettel, valamint a gyűjtőedénybe kihelyezhető hulladékok típusainak megfelelően elvégezni, a vegyes és elkülönített gyűjtésre vonatkozó előírásokat betartani. Ennek megszegéséből eredő minden felelősség az ingatlanhasználót terheli, ebben az esetben az ingatlanhasználó kötelezettsége az előírásoknak megfelelő állapot visszaállítása.

3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI

Az Ügyfél jogosult:

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

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

c) a 3.3.1.3 b) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ügyfél az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, átvételi helyre vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő körebe tartozó hulladékot befogadni képes hulladékudvarba szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti jogszabályban, jelen Területi ÁSZF-ben, valamint a hulladékudvar szabályzatában foglaltak szerint,

Az ingatlan időszakos használata, vagy annak lakatlansága és olyan esetekben amikor az ingatlanon bizonytalan ideig senki sem tartózkodik sem jelent mentességet a díjfizetési kötelezettség alól,

azonban az Ügyfeleknek lehetőségük van a még tulajdonban lévő lakatlan ingatlanok vonatkozásában szüneteltetni a hulladékszállítási szolgáltatást, melynek részletszabályait a 4.3 pont tartalmazza,

Az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlana tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a 4.3 pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Területi Szolgáltató szüneteltetheti, amennyiben az Ügyfél a szüneteltetés feltételeit a 4.3 pontban részletezettek szerint hitelt érdemlően igazolja,

A szolgáltatás ellátásához kapcsolódóan az Ügyfél jogosult a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat felé jelzéssel élni, vagy panasz tenni.

3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

A 3.3.1 és 3.3.2 pontban foglaltakon túl,

a) amennyiben a Társasház a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösségi szolgáltatásként, közös gyűjtőedény használatával veszi igénybe, a közösen használt edényzet(ek) minimális összűrtartalmát köteles az egyes ingatlanokra általánosan meghatározott minimális űrtartalom szorzata és a begyűjtési gyakoriság hányadosaként megállapítani,

(közösen használt edény űrtartalma = $\frac{80 \text{ liter} \times \text{ingatlanok száma}}{\text{begyűjtési gyakoriság}}$),

és az így számított összűrtartalmat a Területi Szolgáltató által meghatározott edényzettípusok legcélszerűbb kombinációjával biztosítani.

b) azon társasházi lakás megnevezésű albetét esetében, ahol a természetes személy ingatlanhasználó rendelkezik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet 7. § (1b) szerinti igazolással, a társasház a közösen használt gyűjtőedény összűrtartalmának megállapításánál jogosult 60 liter űrtartalmat figyelembe venni.

c) társasházi közös gyűjtőedény használat esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Társasház veszi igénybe társasházi díjfizetőként, az ettől való eltérésre, azaz a szolgáltatás társasházi egyéni díjfizetőként történő igénybevételére kizárólag a Területi Szolgáltató által meghatározott esetekben, a Területi Szolgáltató jóváhagyása mellett van lehetőség.

d) társasházi előfizető esetében a szolgáltatás igénybevételére történő bejelentkezés ügyében a közös képviselő jogosult eljárni,

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

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

g) a Területi Szolgáltató a társasházak esetében az egyedi díjfizetés rögzítését csak azon települések esetében, és azon feltételek mellett biztosítja, ahol és ahogyan azt az önkormányzati rendelet 2023. június 30. napján hatályos rendelkezései lehetővé tették.

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

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

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

4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY

4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden – Ht. szerinti – ingatlanhasználó részére kötelező, aki fizetési (vevő) azonosító birtokában Ügyfélnek minősül jelen dokumentum alkalmazásában.

A jogszabályi rendelkezések alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételevel és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételenek, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) szerződés a Koncessziós Társaság és az Ingatlanhasználó között – kivéve az egyedi szerződéseket – nem kerül megkötésre.

Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja. A szolgáltatás felajánlása kétségtől megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos egyedi szerződéseket a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni a Területi ÁSZF-ben foglaltak szerint, ideértve a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával létrehozandó (papír alapú) egyedi szerződést is.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos jogviszony alapján a Koncessziós Társaság vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Ht.-ban és az ágazati jogszabályokban meghatározott feltételeknek eleget tevő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást nyújt, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozói útján teljesíti.

Minden a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés (ideértve az gyűjtőedény méretének módosítása, hulladékgazdálkodási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének szüneteltetése, egyedi szolgáltatás megrendelése, díjkedvezmény stb.), valamint a gyűjtőedények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjfizetés, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Koncessziós Társaságtól vagy annak szerződött partnerétől értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE

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

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

- eljárási jogosultságát
 - Természetes személyek esetén:
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,
 - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával,
 - Nem természetes személyek esetén:
 - annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

Minden esetben igaz, hogy használat jogszerűségét igazoló dokumentum (pl.: adásvételi szerződés, bérleti szerződés ...stb.) másolatának benyújtása esetén a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivételével további adatainak kitakarására.

4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE

A bejelentés (a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás megrendelése) a Területi Szolgáltatónál tehető meg minden esetben: személyesen, írásban (postai levél, e-mail,); adott Területi Szolgáltatónál rendelkezésre állás esetén: hivatali kapu, illetve a Területi Szolgáltató honlapján online tehető meg. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges. A bejelentés tartalmi elemeit az 5. sz. mellékletben található formanyomtatvány határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Ezenfelül amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválnak egymástól, úgy a bejelentés során a használat jogszerűségének igazolása szükséges a 4.1.1 pont szerint.

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

<https://www.eakhulladek.hu/ugyfelszolgalat/letoltheto-nyomtatvanyok>

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

A Koncessziós Társaság a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek);
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót;
- c. a közterület-használati hozzájárulás jogosultját.

Új igénybevétel bejelentése esetén az egyedi szerződések kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Területi Szolgáltató által a Koncessziós Társaság elektronikus adat nyilvántartási rendszeréből kerül nyomtatásra értesítő a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéről, vagy az igénybevétel számlázórendszerben rögzített adatait az ügyfél kérésére a Területi Szolgáltató írásban rögzíti és szervezeti képviselője által igazolja.

4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA

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

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást felajánlja és
- b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll.

Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az

ingatlanhasználó a változást be nem jelenti. A bejelentéssel és a szükséges okiratok bemutatásával számlakorrekcióra kerülhet sor, melynek kapcsán a 3.3.1.2 i) alpontjában foglaltak alapján kell eljárni.

4.2 ADATVÁLTOZÁSOK

Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkénység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik (a továbbiakban: változás bejelentése).

A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért, amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának személye eltér, úgy a tulajdonos.

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

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

4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató részére. A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról - ahol a közös képviseletet az Intézőbizottság elnöke látja el az erre vonatkozó és kijelöléséről/megválasztásáról - szóló társasházi közgyűlés jegyzőkönyve és/vagy hivatalos megbízó és elfogadó nyilatkozat, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltételei:

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

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

Ügyfél elhalálása esetén - amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható – a halotti anyagkönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető.

4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Területi Szolgáltató által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) illetve bizonyos szolgáltatóknál hivatali kapun, illetve online felületen keresztül történhet.

4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZÜNETELTETÉSE

a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás résztevékenység igénybevétele szüneteltethető, ha az önállóként nyilvántartott gyűjtőedénnyel rendelkező ingatlanhasználó az ingatlant 90 napnál hosszabb ideig nem használja, és a szüneteltetés várható időtartamát – legkésőbb a szüneteltetés megkezdését megelőzően – a Területi Szolgáltatónak írásbeli nyilatkozattal bejelenti. A bejelentés megtételére csak a Területi Szolgáltató nyilvántartása szerinti ingatlanhasználó vagy meghatalmazottja jogosult. A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés közszolgáltatási díjnyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja. Közoktatási intézmény a szüneteltetést a nyári iskolai szünet idejére, legfeljebb 60 nap időtartamra kérheti.

c) A szünetelés tényét a Területi Szolgáltató legfeljebb tárgyévre, ha a bejelentést tárgyév utolsó három hónapjában nyújtják be, legfeljebb tárgyévre és az azt követő évre állapítja meg és rögzíti a közszolgáltatási díjnyilvántartásban. A bejelentés benyújtását megelőző időszakra – az h) pontban foglalt esetek kivételével – a szüneteltetés vehető figyelembe.

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

e) A szüneteltetés tényét az ingatlanhasználónak utólag igazolnia kell. Az igazoláshoz legkésőbb tárgyévet követő év február 15. napjáig be kell nyújtani a Területi Szolgáltató részére a vezetékes ivóvíz szolgáltató vagy az áramszolgáltató által kibocsátott, a szüneteltetés időszakára szóló közüzemi igazolás vagy éves elszámoló számla másolatát. A szüneteltetés ténye akkor igazolt, ha a használaton kívüli ingatlanon éves átlagban a vízfogyasztás a 3 m^3 -t, vagy az elektromos áram fogyasztása a 250 kWóra-t nem haladja meg.

f) A szüneteltetésre vonatkozó igénybejelentés megismételhető. Ha a szüneteltetés feltételei folyamatosan fennállnak, a tárgyévi kérelmet legkésőbb február 15. napjáig kell benyújtani. Ezzel egyidejűleg az e) pont szerinti utólagos igazolást is teljesíteni kell. A bejelentés elmulasztása esetén a Területi Szolgáltató a közszolgáltatási díjnyilvántartásban az ingatlan használatát rögzíti. Az igazolás benyújtásának elmulasztása vagy a szünetelés jogszerűtlen igénybevétele esetén a Területi Szolgáltató a szünetelés kezdő időpontjára visszamenőlegesen az Ügyfél nevében a díjfizetést rögzíti. Az így megállapított közszolgáltatási díjat az ingatlanhasználó köteles megfizetni.

g) A szünetelés bejelentésének valóságtartalmát a Területi Szolgáltató helyszíni szemle keretében is jogosult ellenőrizni. Az ellenőrzés során a Területi Szolgáltató kérheti az e) pont szerinti igazolás benyújtását.

h) Amennyiben a szünetelés feltételei fennállnak, de a szünetelést az ingatlanhasználó tartós akadályoztatása, vagy érvényes jogcíme hiányában csak későbbi időpontban jelenti be, az akadályoztatás okának megjelölésével, igazolásával, valamint az e) pont szerinti közüzemi igazolások benyújtásával kérheti a szolgáltatás szüneteltetésének utólagos megállapítását. Az utólagos szüneteltetés benyújtására az ingatlanhasználó közeli hozzátartozója vagy örököse is jogosult. Az utólagos szüneteltetést a Területi Szolgáltató legfeljebb a bejelentéstől visszafelé számított egy éves időtartamra állapítja meg.

i) Ha a Területi Szolgáltató szolgáltatási területén az önkormányzat 2023. június 30. napján hatályos rendeletében a szüneteltetésre az ügyfél számára kedvezőbb feltételeket határozott meg, a Területi Szolgáltató az ügyfél kérelmére vagy nyilatkozata alapján ezen szabályok szerint jár el.

j) Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét az 5. mellékletben található formanyomtatvány szerinti tartalom megadásával, a Terület Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon köteles bejelenteni a Területi Szolgáltató részére, Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban.

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

l) A Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelése esetén az általa használatba adott gyűjtőedényt nem szállítja el az ingatlanhasználotól, így az a szünetelés időtartama alatt – bérelt gyűjtőedény esetén, a gyűjtőedény bérleti díjfizetési kötelezettség fennmaradása mellett – az Ügyfélnél/Ingatlanhasználó birtokában marad, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.

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

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

4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA

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

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

4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE

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

A megszüntetés iránti kérelem Természetes személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található 1-2 Adatlap formanyomtatvány szerinti, míg nem természetesen személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található 1-2 Adatlap formanyomtatvány szerinti tartalommal benyújtható a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

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

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

5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

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

5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

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

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

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

5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK

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

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

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység után kiszámlázott díjkezdvezményekre és támogatásokra való jogosultság általános feltételeit a területileg illetékes önkormányzati rendeletek szabályozzák, egyedi esetekben pedig az érintettek részére szóló, az önkormányzat által kiadott határozatban foglaltak irányadók.

A díjkezdvezmény vagy díjkompenzáció igénybevételehez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolnia a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkezdvezményt vagy díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkezdvezmény vagy díjkompenzáció összegét egy összegben 2023. július 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a 2023.06.30-áig illetékes Korábbi Koordináló szerv részére, 2023. július 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koncessziós Társaság részére megfizetni.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételeire vonatkozó módosítási igénye esetén a módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkezdvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

A díjkezdvezményre vagy díjkompenzációra jogosult lakcímének változása esetén a kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást – az 4.2 pontnak megfelelően – 15 napon belül a Területi Szolgáltató felé bejelenti, valamint a Területi Szolgáltató által elvárt igazolásokat csatolja. Amennyiben a módosult lakcím az eredeti lakcím szerinti település közigazgatási határán kívül esik, úgy a díjkezdvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

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

5.3 SZÁMLÁZÁS

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

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

Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételeivel kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti.

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint a Bejelentő eljárási jogosultságának 4.1.1 pont szerint ellenőrizhetősége.

5.4 FIZETÉSI MÓDOK

Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az alábbi fizetési módok valamelyikével egyenlíthetik ki:

- csekk (postai számlabefizetési megbízás)
- e-számla/Díjnet
- banki átutalás
- CSBM
- pénztári befizetés (megjelölt ügyfélszolgálatokon) – kizárólag a Koncesszor által megjelölt ügyfélszolgálatokon.

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

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

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

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

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezménnyel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
- Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

A felsorolt megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.

Minden hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatást vagy számlázást érintő megkereséseket kezelő ügyfélszolgálat az Fgytv.-ben előírtak szerint működik.

6.1 TÁJÉKOZTATÁS

6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Területi Szolgáltató tájékoztatást nyújt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásaira vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi:

- a) a hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat, kedvezményeket, támogatásokat,
- c) a közszolgáltatási területre és a szolgáltatás terjedelmére vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat – ha a Területi Szolgáltató a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz,
- f) hulladék gyűjtési naptárt,
- g) Területi ÁSZF-et,
- h) adatvédelmi szabályzatát, adatkezelési tájékoztatóját.

A Területi Szolgáltató az engedélyeit, az ÁSZF-jét és adatkezelési tájékoztatóját a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatain is közzéteszi.

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

6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet tájékoztatást nyújt a közszolgáltatási díj számlázására és a díj befizetésére vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a Koncessziós Társaság honlapján közzéteszi.

- a) adatkezelési tájékoztató
- b) fizetési kedvezményről szóló tájékoztató
- c) lakásszövetkezetek és társasházak számára szóló tájékoztató
- d) fizetési módok és változtatásuk,
- e) e-számla,
- f) külföldről történő utalás
- g) részletfizetés
- h) vallási jogi személyek részére szóló tájékoztató
- i) panaszkezelési szabályzat
- j) békéltető testületek, hatóságok listája

6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

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

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

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a megkeresett fél eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,1-hh
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez, valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.

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

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

Az Ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés a személyes vagy telefonos ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

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

Az ügyfélmegkeresések továbbításánál a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók – és a tevékenységbe bevont bármely további közreműködő – jelen ÁSZF **4. sz. mellékletében** található Adatvédelmi szabályzat szerint járnak el.

Ha az Ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, valamint az ügyintéző kérdése nyomán az Ügyfél kéri, hogy továbbiakban panaszként kezeljék az ügyét, abban az esetben – telefonos és személyes megkeresés esetén jegyzőkönyv kerül felvételre az ügyintéző által és – az ügyintéző tájékoztatja a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI

Telefonon érdemben csak a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.

Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az Ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult.

6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE

ÜGYINTÉZÉSSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI

Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén az ügyben eljáró ügyfélszolgálat a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat.

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

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

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

6.2.4 PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

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

6.2.5 JOGORVOSLAT

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

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

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

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

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

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

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

6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL

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

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

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

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

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

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

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

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

7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

A Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek. További információ a Koncessziós Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában található, mely jelen ÁSZF **4. sz. melléklete**.

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

1.sz. melléklet Területi hatály és díjak

Település Lakossági/ Intézményi	60 literes		80 literes		120 literes		240 literes	
	nettó ürítés	bruttó negyedév	nettó ürítés	bruttó negyedév	nettó ürítés	bruttó negyedév	nettó ürítés	bruttó negyedév
Apagy	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,93 Ft	3 251 Ft	393,86 Ft	6 503 Ft
Balkány	178,20 Ft	2 942 Ft	190,80 Ft	3 150 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	578,40 Ft	9 549 Ft
Balsa	70,34 Ft	1 161 Ft	93,78 Ft	1 548 Ft	140,67 Ft	2 322 Ft	281,34 Ft	4 645 Ft
Besenyőd	110,66 Ft	1 827 Ft	147,54 Ft	2 436 Ft	221,31 Ft	3 654 Ft	442,63 Ft	7 308 Ft
Beszterec	109,72 Ft	1 811 Ft	146,30 Ft	2 415 Ft	219,44 Ft	3 623 Ft	438,89 Ft	7 246 Ft
Biri	178,20 Ft	2 942 Ft	190,80 Ft	3 150 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	578,40 Ft	9 549 Ft
Bököny	102,00 Ft	1 684 Ft	190,80 Ft	3 150 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	477,21 Ft	7 879 Ft
Buj	98,00 Ft	1 618 Ft	130,66 Ft	2 157 Ft	196,00 Ft	3 236 Ft	409,81 Ft	6 766 Ft
Érpatak	105,50 Ft	1 742 Ft	140,66 Ft	2 322 Ft	211,00 Ft	3 484 Ft	422,01 Ft	6 967 Ft
Gávavencsellő	124,73 Ft	2 059 Ft	166,30 Ft	2 746 Ft	249,45 Ft	4 118 Ft	498,90 Ft	8 237 Ft
Geszteréd	178,20 Ft	2 943 Ft	190,80 Ft	3 150 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	578,40 Ft	9 549 Ft
Ibrány	137,85 Ft	2 276 Ft	183,80 Ft	3 035 Ft	275,71 Ft	4 552 Ft	551,40 Ft	9 104 Ft
Kállósemjén	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kálmánháza	99,45 Ft	1 642 Ft	132,60 Ft	2 189 Ft	198,00 Ft	3 269 Ft	397,80 Ft	6 568 Ft
Kemecse	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Kék	93,31 Ft	1 541 Ft	124,42 Ft	2 054 Ft	186,62 Ft	3 081 Ft	373,24 Ft	6 162 Ft
Kisléta	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,04 Ft	7 430 Ft
Kótaj	96,13 Ft	1 587 Ft	128,17 Ft	2 116 Ft	192,25 Ft	3 174 Ft	448,01 Ft	7 397 Ft
Levelek	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Magy	96,30 Ft	1 590 Ft	128,40 Ft	2 120 Ft	192,60 Ft	3 180 Ft	385,20 Ft	6 360 Ft
Nagycserkesz	106,91 Ft	1 765 Ft	142,54 Ft	2 353 Ft	213,81 Ft	3 530 Ft	427,63 Ft	7 060 Ft
Nagyhalász	179,12 Ft	2 957 Ft	192,54 Ft	3 179 Ft	219,39 Ft	3 622 Ft	577,62 Ft	9 537 Ft
Napkor	90,17 Ft	1 489 Ft	120,22 Ft	1 985 Ft	180,34 Ft	2 977 Ft	360,67 Ft	5 955 Ft
Nyírbélték	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,04 Ft	7 430 Ft
Nyírbogát	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,04 Ft	7 430 Ft
Nyíregyháza	126,45 Ft	2 088 Ft	178,08 Ft	2 940 Ft	262,58 Ft	4 334 Ft	505,80 Ft	8 351 Ft
Nyírgelse	178,20 Ft	2 942 Ft	190,80 Ft	3 150 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	578,40 Ft	9 549 Ft
Nyíribrony	108,20 Ft	1 786 Ft	144,27 Ft	2 382 Ft	216,41 Ft	3 573 Ft	432,82 Ft	7 146 Ft
Nyírájkó	97,38 Ft	1 608 Ft	129,84 Ft	2 144 Ft	194,77 Ft	3 216 Ft	389,52 Ft	6 431 Ft
Nyírlugos	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,04 Ft	7 430 Ft
Nyírmihálydi	225,07 Ft	3 716 Ft	244,76 Ft	4 041 Ft	285,08 Ft	4 707 Ft	734,91 Ft	12 133 Ft
Nyírpazony	131,29 Ft	2 168 Ft	182,87 Ft	3 019 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	507,93 Ft	8 386 Ft
Nyírpilis	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Nyírtelek	108,78 Ft	1 796 Ft	148,92 Ft	2 459 Ft	227,32 Ft	3 753 Ft	435,13 Ft	7 184 Ft
Nyírtét	85,34 Ft	1 409 Ft	113,78 Ft	1 879 Ft	170,67 Ft	2 818 Ft	367,63 Ft	6 070 Ft
Nyírtura	112,50 Ft	1 857 Ft	159,42 Ft	2 632 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	464,14 Ft	7 663 Ft
Ófehértó	96,12 Ft	1 587 Ft	128,16 Ft	2 116 Ft	192,24 Ft	3 174 Ft	384,48 Ft	6 348 Ft
Paszab	111,59 Ft	1 842 Ft	148,79 Ft	2 457 Ft	223,19 Ft	3 685 Ft	446,38 Ft	7 370 Ft
Rakamaz	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,04 Ft	7 430 Ft

Sényő	111,59 Ft	1 842 Ft	148,79 Ft	2 457 Ft	223,19 Ft	3 685 Ft	448,22 Ft	7 400 Ft
Szabolcs	99,64 Ft	1 645 Ft	132,86 Ft	2 194 Ft	199,28 Ft	3 290 Ft	398,56 Ft	6 580 Ft
Szakoly	182,87 Ft	3 019 Ft	190,80 Ft	3 150 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	586,62 Ft	9 652 Ft
Szorgalmatos	99,90 Ft	1 649 Ft	133,20 Ft	2 199 Ft	199,80 Ft	3 299 Ft	399,60 Ft	6 597 Ft
Timár	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Tiszabercel	110,66 Ft	1 827 Ft	147,54 Ft	2 436 Ft	221,32 Ft	3 654 Ft	442,63 Ft	7 308 Ft
Tiszadada	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Tiszadob	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Tiszalök	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,00 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Tiszanagyfalu	112,50 Ft	1 857 Ft	150,00 Ft	2 477 Ft	225,50 Ft	3 715 Ft	450,00 Ft	7 430 Ft
Tiszarád	72,28 Ft	1 193 Ft	96,38 Ft	1 591 Ft	144,56 Ft	2 387 Ft	289,13 Ft	4 774 Ft
Tiszavasvári	134,90 Ft	2 227 Ft	179,87 Ft	2 970 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Újfehértó	106,44 Ft	1 757 Ft	141,92 Ft	2 343 Ft	212,88 Ft	3 515 Ft	425,76 Ft	7 029 Ft
Vas megyer	89,09 Ft	1 471 Ft	118,78 Ft	1 961 Ft	178,18 Ft	2 942 Ft	356,35 Ft	5 883 Ft

Település Lakossági/ Intézményi	60 literes		80 literes		120 literes		240 literes	
	nettó ürítés	bruttó negyedév	nettó ürítés	bruttó negyedév	nettó ürítés	bruttó negyedév	nettó ürítés	bruttó negyedév
Ajak	92,38 Ft	1 525 Ft	123,17 Ft	2 033 Ft	184,00 Ft	3 050 Ft		
Alsóberecki	207,08 Ft	3 419 Ft			342,51 Ft	5 655 Ft		
Anarcs	107,85 Ft	1 858 Ft	143,79 Ft	2 374 Ft	215,69 Ft	3 561 Ft		
Aranyosapáti	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Baktalórántháza	64,96 Ft	1 072 Ft	86,61 Ft	1 430 Ft	129,92 Ft	2 145 Ft		
Barabás	46,89 Ft	774 Ft	62,52 Ft	1 032 Ft	93,78 Ft	1 548 Ft		
Bátorliget	102,70 Ft	1 695 Ft	136,93 Ft	2 261 Ft	205,39 Ft	3 391 Ft		
Benk	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Beregdaróc	56,25 Ft	929 Ft	75,00 Ft	1 238 Ft	112,50 Ft	1 857 Ft		
Beregsurány	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Berkesz	73,20 Ft	1 209 Ft	97,60 Ft	1 611 Ft	146,40 Ft	2 417 Ft		
Bodroghalom	174,01 Ft	2 873 Ft			287,40 Ft	4 745 Ft		
Botpalád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Cégénydányád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Cigánd	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Csaholc	98,47 Ft	1 626 Ft	98,47 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Csaroda	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	112,54 Ft	1 858 Ft		
Császló	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	153,80 Ft	2 539 Ft		
Csegöld	61,48 Ft	1 015 Ft	81,97 Ft	1 353 Ft	122,96 Ft	2 030 Ft		
Csenger	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Csengersima	112,07 Ft	1 850 Ft	149,42 Ft	2 467 Ft	224,13 Ft	3 700 Ft		
Csengerújfalu	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Dámóc	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Darnó	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Demecser	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,93 Ft	3 251 Ft		
Dombrád	125,65 Ft	2 074 Ft	167,53 Ft	2 766 Ft	251,30 Ft	4 149 Ft		8 298 Ft
Döge	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft

Encsencs	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Eperjeske	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Fábiánháza	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Fehérgyarmat	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Felsőberezke	217,32 Ft	3 588 Ft			358,26 Ft	5 915 Ft		
Fényeslitke	98,47 Ft	1 626,00 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Fülesd	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Fülpösdaróc	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Gacsály	90,46 Ft	1 493 Ft	132,00 Ft	2 179 Ft	180,92 Ft	2 987 Ft		
Garbolc	84,17 Ft	1 390 Ft	112,23 Ft	1 853 Ft	168,34 Ft	2 779 Ft		
Géberjén	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Gégény	111,22 Ft	1 858 Ft	148,29 Ft	2 478 Ft	222,44 Ft	3 672 Ft		
Gelénes	46,89 Ft	774 Ft	62,52 Ft	1 032 Ft	93,78 Ft	1 548 Ft		
Gemzse	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Gulács	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Györgytarló	276,37 Ft	4 563 Ft			373,22 Ft	6 162 Ft		
Győröcske	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Győrtelek	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Gyulaháza	82,06 Ft	1 806 Ft	109,41 Ft	1 806 Ft	164,12 Ft	2 710 Ft		5 420 Ft
Gyügye	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Gyüre	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Hermánszeg	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Hetefejércse	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	11,54 Ft	1 858 Ft		
Hodász	95,19 Ft	1 572 Ft	126,92 Ft	2 095 Ft	190,38 Ft	3 143 Ft		
Ilk	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Jánd	110,82 Ft	1 830 Ft	147,76 Ft	2 440 Ft	221,64 Ft	3 659 Ft		
Jánkmajtis	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Jármi	65,25 Ft	1 077 Ft	87,00 Ft	1 436 Ft	130,50 Ft	2 155 Ft		
Jéke	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Karcsa	181,10 Ft	2 990 Ft			482,60 Ft	4 940 Ft		
Karos	217,00 Ft	3 538 Ft			358,00 Ft	5 911 Ft		
Kántorjánosi	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kékcse	125,65 Ft	2 766 Ft	167,53 Ft	2 766 Ft	251,30 Ft	4 149 Ft		8 298 Ft
Kérsején	93,78 Ft	1 548 Ft	125,04 Ft	2 064 Ft	187,56 Ft	3 097 Ft		
Kisar	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kishódos	84,17 Ft	1 390 Ft	112,23 Ft	1 853 Ft	168,34 Ft	2 779 Ft		
Kisnamény	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kispalád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kisrosvágy	178,20 Ft	2 942 Ft	179,23 Ft	2 959 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kisvárd	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kisvarsány	105,51 Ft	1 742 Ft	140,67 Ft	2 323 Ft	211,01 Ft	3 484 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kisszekeres	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Kocsord	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Komlódtótfalu	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Komoró	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft

Kölcse	99,69 Ft	1 646 Ft	132,91 Ft	2 194 Ft	199,37 Ft	3 292 Ft		
Kömörő	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Lácacséke	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Laskod	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Lónya	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	112,54 Ft	1 858 Ft		3 716 Ft
Lövőpetri	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Magosliget	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Mánd	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Mándok	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Máriapócs	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Márokpapi	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	112,54 Ft	1 858 Ft		
Mátészalka	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Mátyus	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	11,54 Ft	1 858 Ft		3 716 Ft
Méhtelek	84,17 Ft	1 390 Ft	112,23 Ft	1 853 Ft	168,34 Ft	2 779 Ft		
Mérk	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Mezőladány	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Milota	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nábrád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nagyar	88,19 Ft	1 456 Ft	117,59 Ft	1 941 Ft	176,38 Ft	2 912 Ft		
Nagydobos	92,31 Ft	1 524 Ft	123,07 Ft	2 032 Ft	184,61 Ft	3 048 Ft		
Nagyecsed	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nagykálló	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft		
Nagyhódos	84,17 Ft	1 390 Ft	112,23 Ft	1 853 Ft	168,34 Ft	2 779 Ft		
Nagyrosvány	178,20 Ft	2 942 Ft	179,23 Ft	2 959 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nagyszekeres	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nagyvarsány	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nemesborzova	51,51 Ft	850 Ft	68,67 Ft	1 134 Ft	103,01 Ft	1 134 Ft		
Nyírbátor	120,43 Ft	1 988 Ft	206,73 Ft	3 413 Ft	240,86 Ft	3 977 Ft		
Nyírbogdány	113,93 Ft	1 881 Ft	151,91 Ft	2 508 Ft	227,86 Ft	3 762 Ft		
Nyírcsaholy	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nyírcsászári	72,68 Ft	1 200 Ft	96,90 Ft	1 600 Ft	145,35 Ft	2 400 Ft		
Nyírderzs	101,75 Ft	1 680 Ft	135,67 Ft	2 240 Ft	203,50 Ft	3 360 Ft		
Nyírgyulaj	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nyírkársz	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nyírkáta	81,59 Ft	1 347 Ft	108,79 Ft	1 796 Ft	163,18 Ft	2 694 Ft		
Nyírkércs	92,50 Ft	1 527 Ft	123,33 Ft	2 036 Ft	185,00 Ft	3 054 Ft		
Nyírlövő	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nyírmada	83,01 Ft	1 370 Ft	110,68 Ft	1 827 Ft	166,02 Ft	2 741 Ft		
Nyírmeggyes	103,27 Ft	1 705 Ft	137,69 Ft	2 273 Ft	206,53 Ft	3 410 Ft		
Nyírparasznya	102,80 Ft	1 697 Ft	137,06 Ft	2 263 Ft	205,59 Ft	3 394 Ft		
Nyírtass	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Nyírvasvári	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Olcsva	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Olcsvaapáti	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Ópályi	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft

Ökörítőfűlpös	66,93 Ft	1 105 Ft	89,24 Ft	1 473 Ft	133,86 Ft	2 210 Ft		
Önböly	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Őr	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Panyola	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Pap	103,16 Ft	1 703 Ft	137,55 Ft	2 271 Ft	206,32 Ft	3 406 Ft		
Papos	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Pácín	163,77 Ft	2 704 Ft			270,07 Ft	4 459 Ft		
Pátroha	85,34 Ft	1 409 Ft	113,78 Ft	1 879 Ft	170,67 Ft	2 818 Ft		
Pátyod	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Penészlek	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Penyige	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Piricse	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Pócspetri	85,20 Ft	1 407 Ft	113,60 Ft	1 876 Ft	170,40 Ft	2 813 Ft		
Porcsalma	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Pusztadobos	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Ramocsaháza	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Rápolt	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Rétközberencs	107,60 Ft	1 776 Ft	143,47 Ft	2 369 Ft	215,20 Ft	3 553 Ft		
Révleányvár	178,20 Ft	2 942 Ft	179,23 Ft	2 959 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Ricse	178,20 Ft	2 942 Ft	179,23 Ft	2 959 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Rohod	73,68 Ft	1 216 Ft	98,24 Ft	1 622 Ft	147,36 Ft	2 433 Ft		
Rozsály	97,39 Ft	1 608 Ft	129,85 Ft	2 144 Ft	194,77 Ft	3 216 Ft		
Semjén	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Sonkád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Szabolcsbáka	46,89 Ft	774 Ft	62,52 Ft	1 032 Ft	93,78 Ft	1 548 Ft		3 096 Ft
Szabolcsveresmart	107,80 Ft	1 780 Ft	143,73 Ft	2 373 Ft	215,59 Ft	3 559 Ft		7 118 Ft
Szamosangyalos	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft		
Szamosbecs	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Szamoskér	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Szamosályi	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Szamosatárfalva	80,50 Ft	1 329 Ft	107,33 Ft	1 772 Ft	161,00 Ft	2 658 Ft		5 316 Ft
Szamosújlak	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Szamoszeg	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Szatmárcseke	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Székely	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tákos	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	112,54 Ft	1 858 Ft		
Tarpa	103,95 Ft	1 716 Ft	138,60 Ft	2 288 Ft	207,90 Ft	3 432 Ft		
Terem	102,70 Ft	1 695 Ft	136,93 Ft	1 695 Ft	205,39 Ft	3 391 Ft		
Tiborszállás	53,00 Ft	875 Ft	70,67 Ft	1 167 Ft	106,00 Ft	1 750 Ft		
Tiszaadony	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	112,54 Ft	1 858 Ft		
Tiszabecs	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tiszabездéd	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tiszacsécse	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tiszacsermely	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tizsakanyár	111,60 Ft	1 843 Ft	148,80 Ft	2 457 Ft	223,20 Ft	3 685 Ft		

Tiszakarád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tizsakerecseny	79,72 Ft	1 316 Ft	106,29 Ft	1 755 Ft	159,43 Ft	2 632 Ft		
Tizsakóród	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tizsamogyorós	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tizsaszalka	56,25 Ft	929 Ft	75,00 Ft	1 238 Ft	112,50 Ft	1 857 Ft		
Tizsaszentmárton	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tiszatelek	79,21 Ft	1 308 Ft	106,61 Ft	1 744 Ft	158,42 Ft	2 616 Ft		
Tiszavid	56,27 Ft	929 Ft	75,03 Ft	1 239 Ft	112,54 Ft	1 858 Ft		
Tisztaberek	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tivadar	120,04 Ft	1 982 Ft	160,06 Ft	2 642 Ft	240,08 Ft	3 964 Ft		
Tornyospálca	110,66 Ft	1 827 Ft	147,55 Ft	2 436 Ft	221,32 Ft	3 654 Ft		
Tunyogmatolcs	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Túristvándi	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Túrricse	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Tuzsér	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Tyukod	108,33 Ft	1 789 Ft	144,44 Ft	2 385 Ft	216,66 Ft	3 577 Ft		
Újdombrád	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Újkenéz	95,01 Ft	1 569 Ft	126,67 Ft	2 091 Ft	190,01 Ft	3 137 Ft		
Ura	86,14 Ft	1 422 Ft	114,85 Ft	1 896 Ft	172,27 Ft	2 844 Ft		
Uszka	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Vaja	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Vállaj	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Vámosatya	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Vámosoroszi	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Vásárosnamény	112,54 Ft	1 858 Ft	150,05 Ft	2 477 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Zajta	89,81 Ft	1 483 Ft	119,75 Ft	1 977 Ft	179,62 Ft	2 966 Ft		
Záhony	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	2 168 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		
Zemplénagárd	178,20 Ft	2 942 Ft	179,23 Ft	2 959 Ft	225,07 Ft	3 716 Ft	450,14 Ft	7 432 Ft
Zsarolyán	78,02 Ft	1 288 Ft	119,75 Ft	1 717 Ft	156,03 Ft	2 576 Ft		
Zsurk	98,47 Ft	1 626 Ft	131,29 Ft	3 251 Ft	196,94 Ft	3 251 Ft		

2. sz. melléklet Ügyfélszolgálati irodák és pontok

ÉAK Nonprofit Kft.

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Telefonos ügyfélszolgálat (rögzített vonal)	4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22.	(+36) 42 508 369	Hétfő: 7.30-16.00 Kedd: 7.30-16-00 Szerda: 7.00-19.00 Csütörtök: 7.30-16.00 Péntek: 7.30-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • bejelentkezés lomtalanításra • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül
Személyes ügyfélszolgálat Ügyfélszolgálati iroda	4400 Nyíregyháza, Nyíregyháza, Korányi Frigyes út. 3.	4400 Nyíregyháza, Nyíregyháza, Korányi Frigyes út. 3. (Korányi úti Hulladékudvarban)	Hétfő: 7.30-16.00 Kedd: 7.30-16-00 Szerda: 7.00-19.00 Csütörtök: 7.30-16.00 Péntek: 7.30-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • zsák értékesítés és kiadás • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, • bejelentések és panaszok kezelése • igénybejelentések, változásbejelentések kezelése • hulladékdíj tartozások egyeztetése • szelektív edények kiadása 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül
Személyes ügyfélszolgálat Ügyfélszolgálati pont	4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22.	4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22. (ÉAK Nonprofit Kft. székhelye)	Hétfő: 7.30-16.00 Kedd: 7.30-16-00 Szerda: 7.30-16.00 Csütörtök: 7.30-16.00 Péntek: 7.30-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • zsák értékesítés és kiadás • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, • bejelentések és panaszok kezelése • igénybejelentések, változásbejelentések kezelése • hulladékdíj tartozások egyeztetése • szelektív edények kiadása 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül
Személyes ügyfélszolgálat Kisvárdai ügyfélszolgálati pont	Kisvárdai külterület, GPS koordináta: 48.215879, 22.105433	Kisvárdai külterület, GPS koordináta: 48.215879, 22.105433 (Kisvárdai Hulladékkezelő Központban)	Hétfő: 8.00-16.00 Kedd: 8.00-16-00 Szerda: 8.00-16.00 Csütörtök: 8-00-16.00 Péntek: 8-00-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • zsák értékesítés és kiadás 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül

				<ul style="list-style-type: none"> • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, • bejelentések és panaszok kezelése • igénybejelentések, változásbejelentések kezelése • hulladékdíj tartozások egyeztetése • szelektív edények kiadása 	
<p>Személyes ügyfélszolgálat</p> <p>Vásárosnaményi ügyfélszolgálati pont</p>	4800 Vásárosnamény, Tamási Áron utca 1.	4800 Vásárosnamény, Tamási Áron utca 1. Polgármesteri Hivatal épülete	Szerda: 8.00-12.00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • bejelentések és panaszok kezelése • igénybejelentések, változásbejelentések kezelése • hulladékdíj tartozások egyeztetése 	

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: (42) 420-180 Fax szám: (42) 420-180 E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu Honlap cím: www.bekeltetes-szabolcs.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: (46) 501-090 (új ügyek) (46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek) E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10 Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf: 77. Telefon: (42) 500-694 Fax: (42) 504-398 E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	Cím: 3530 Miskolc, Városház tér 1 Telefonszám: (46) 512-971 E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Békéltető Testületek országos listája

<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

FOGYASZTÓI ÉRDEKEK KÉPVISELETÉT ELLÁTÓ EGYESÜLETEK INTERNETES ELÉRHETŐSÉGEI:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

www.feosz.hu

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

www.fome.hu

Európai Fogyasztói Központ

<http://magyarefk.hu>

Kereskedelempolitikáért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság

<https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiaiminzisterium/infokommunikacioertes-fogyasztovedelemert-felelosallamtitkar>

3. sz. melléklet: Területi Szolgáltató Különös feltételei

A hulladék begyűjtésének, elszállításának rendjét a Területi Szolgáltató határozza meg, és arról az ingatlanhasználót a hulladéknaptár megküldésével, valamint a honlapján és ügyfélszolgálati elérhetőségein tájékoztatja.

1. A különböző anyagfajták együttes vagy elkülönített gyűjtése

1.1. Az elkülönített hulladék gyűjtését a Területi Szolgáltató:

- a) házhoz menő gyűjtőjáratokkal,
- b) hulladékgyűjtő udvarok, komposzttelepek üzemeltetésével,
- c) gyűjtőszigetek működtetésével,
- d) komposztálás támogatásával

vagy ezek kombinációjával biztosítja.

1.2. Az ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező papír-, műanyag és fém hulladékot a sárga-kék színű, 240 literes speciális gyűjtőedénybe gyűjti.

Az ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező papír-, műanyag-, üveg-, és fém hulladékot a Területi Szolgáltató által üzemeltetett gyűjtőszigetekeken is elhelyezheti.

A speciális gyűjtőedényben és a gyűjtőszigetekeken elhelyezett gyűjtőedényekben csak azok felirata szerinti, valamint a Területi Szolgáltató honlapján található tájékoztatóban megjelölt hulladék helyezhető el.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékokat tartalmazó gyűjtőedények ürítésének minimális gyakorisága havi egy alkalom, mely gyűjtési alkalmakról az ingatlanhasználókat a Területi Szolgáltató a hulladéknaptárban tájékoztatja.

A zöldhulladékot az ingatlanhasználó elkülönítetten gyűjti. A zöldhulladék gyűjtésének minimális gyakorisága évi 10 alkalom, mely gyűjtési alkalmakról a lakosságot a Területi Szolgáltató a hulladéknaptárban tájékoztatja.

1.1 Házhoz menő gyűjtés

1.1.1. Az ingatlanhasználó a települési hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényt az ingatlanon belül tartja, azt közterületen tartósan csak a közterület használatára vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint helyezheti el. Nem tekinthető tartós közterület használatnak a gyűjtőedény ürítési célból történő közterületre helyezése.

1.1.2. Az ingatlanhasználó a járatnapon a gyűjtőedényzetet reggel 6 óráig a gyűjtőjárművel biztonságosan megközelíthető útpadkára, illetve az úttest mellett közvetlenül elhelyezkedő járdára helyezi ki úgy, hogy a járművek és a gyalogosok közlekedését ne akadályozza. Az ürítést követően az edényzetnek a közterületről történő eltávolítása az ingatlanhasználó kötelezettsége.

1.1.3. A települési hulladék szállítását zárt konténerben vagy a kiporzást és kiszóródást megakadályozó ideiglenes takarású konténerben, vagy e feltételeket biztosító célgéppel, szállítójármúval, környezetszennyezést kizáró módon kell végezni.

1.1.4. Szabályszerűen kihelyezett gyűjtőedények ürítése során és a szállításból eredő szennyeződés esetén a hulladék eltakarításáról, a terület szennyeződés-mentesítéséről, valamint az eredeti környezeti állapot helyreállításáról a Területi Szolgáltató köteles gondoskodni.

1.1.5. A Területi Szolgáltató alkalmazottai az edényzetet nem kötelesek kiüríteni, amennyiben azokat az ingatlanhasználó a járatnapon az 1.1.2. pontban meghatározott módon nem rakta ki, illetve a gyűjtőedényzet bármilyen egyéb okból megközelíthetetlen.

1.1.6. A Területi Szolgáltatónak jogában áll a gyűjtő edényzet kiürítését, illetve a hulladék szállítását megtagadni,

- a) ha az ingatlan használó által kihelyezett edényzet nem felel meg a jelen területi ÁSZF-ben foglalt előírásoknak (nem szabványos),
- b) olyan mértékben elhasználódott, sérült, törött, hogy a gyűjtési technológia betartását nyilvánvalóan veszélyezteti;
- c) megállapítható, hogy a gyűjtőedényben kihelyezett hulladék a szállítás során a szállítását végző személyek életében, testi épségében, egészségében, továbbá a gyűjtő járműben vagy berendezésében kárt okozhat, vagy a hasznosítás, ártalmatlanítás során veszélyeztetheti a környezetet;
- d) érzékszervi észleléssel megállapítható, hogy a kihelyezett gyűjtő edény mérgező, robbanó, folyékony, veszélyes, vagy olyan anyagot tartalmaz, amely a települési hulladékkal együtt nem gyűjthető, nem szállítható, nem ártalmatlanítható, vagy nem minősül települési hulladéknak;
- e) a kihelyezett gyűjtőedény túlsúlyos, túltöltött és emiatt nem zárható le.

1.1.7. A hulladék elszállításának az 1.1.6. pontban meghatározott bármely ok miatti megtagadása az ingatlanhasználó közszolgáltatási díjfizetési kötelezettségét nem érinti.

1.1.8. Amennyiben az ingatlanról elszállított hulladék mennyisége rendszeresen meghaladja az alkalmazott gyűjtőedény befogadóképességét, a Területi Szolgáltató jogosult az ingatlanhasználót az edényzet bővítésre felszólítani. A felszólításnak az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles eleget tenni.

1.1.9. Az igénybevételi szerződésben meghatározott mennyiséget meghaladó méretű, darabszámú, vagy a nem szabványos gyűjtőedényben, gyűjtőzsákban kihelyezett hulladékot a Területi Szolgáltató nem szállítja el.

1.2. Hulladékgyűjtő pontos gyűjtés

A Területi Szolgáltató azon településeken, ahol a zöldhulladék gyűjtés 2023. június 30. napján gyűjtőpontos gyűjtéssel biztosította, a szállítását 2023. december 31. napjáig változatlan feltételekkel végzi. A gyűjtési napokat a hulladéknaptár tartalmazza.

2. A lomtalanítás speciális szabályai

2.1. A Területi Szolgáltató a lomhulladék gyűjtését és elszállítását évente egy alkalommal, házhoz menő lomtalanítás keretében biztosítja.

2.2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a Területi Szolgáltató kizárólag a lakosságnál, a háztartásokban képződött, de a szabványos gyűjtőedényekben el nem helyezhető nagydarabos lomhulladékot szállítja el.

2.3. A lomtalanítás keretében nem adható át:

- a) építési és bontási hulladék,
- b) veszélyes hulladék,
- c) vegyes hulladék,
- d) elkülönítetten gyűjthető papír, műanyag- és fémhulladék,
- e) zöldhulladék,
- f) ipari, mezőgazdasági vagy szolgáltatási tevékenység során képződött hulladék
- g) veszélyes anyagokat tartalmazó elektromos és elektronikus berendezések.

2.3. A lomtalanítás igénybevételére a közszolgáltatói díjnyilvántartásában díjfizetésre kötelezett természetes személy ingatlanhasználó, a társasház és a lakásszövetkezet jogosult.

2.4. A lomtalanítást az ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató által meghirdetettek szerint, előzetes időpontfoglalással, annak szolgáltatói visszaigazolását követően veheti igénybe.

2.5. Közös gyűjtőedényt használó társasház és lakásszövetkezet a lomtalanítás időpontját közös képviselője útján egyezteti a Területi Szolgáltatóval.

2.6. A lomtalanítás keretében ingatlanonként – a (3) bekezdés szerinti igénybevétel esetén lakásonként - legfeljebb 2 m³ lomhulladék adható át a Területi Szolgáltató részére.

2.7. A lomhulladékot az ingatlanhasználó az ingatlan telekhatárán belül gyűjti, és a lomtalanítás időpontjában a Területi Szolgáltató részére átadja, az elvégzett szolgáltatás tényét a Területi Szolgáltató részére aláírásával igazolja.

2.8. Amennyiben a házhoz menő lomtalanítást megrendelő ingatlanhasználó a lomtalanítás időpontjában átadási kötelezettségeinek nem tud eleget tenni, úgy köteles a képviselőtől gondoskodni. Ennek hiányában az átadni kívánt lomhulladék elszállítására, illetőleg a rendelkezésre állás megismétlésére a Területi Szolgáltató nem kötelezhető.

3. A zöldhulladék gyűjtés szabályai

3.1. A zöldhulladék szállítását a Területi Szolgáltató házhoz menő rendszerben, hulladékgyűjtő ponton a hulladéknapokban rögzített ürítési gyakoriság szerint végzi. A Területi Szolgáltató a házi komposztáláshoz a Társulás által meghatározottak szerint házi komposztálót biztosít.

3.2. A kihelyezett zöldhulladékok mennyisége merev falú gyűjtőedény használata esetén ingatlanonként legfeljebb 2 X 120 l mennyiség/alkalom lehet.

3.3. Gyűjtőpontos zöldhulladék szállításánál a hulladékot áttetsző zsákban, és legfeljebb 1 m hosszú kötegekben kerül elszállításra.

3.4. A hulladékká vált (karácsonyi) vágott fenyőfák összegyűjtését a Területi Szolgáltató a karácsonyi ünnepekkel követően január hónapban két ízben teljesíti a zöldhulladék szállításával egyidejűleg.

Az ingatlanhasználó az ingatlanán keletkező zöldhulladékot házi komposztálás útján komposztálhatja.

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

4.1 A vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edények ürítési gyakorisága

4.1.1. A vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény űrtartalma ingatlanonként minimálisan 80 liter/ingatlan/hét, a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használó természetes személy ingatlanhasználó esetében 60 liter/ingatlan/hét.

4.1.2. Amennyiben a hulladékgyűjtő edényzetet társasház vagy lakásszövetkezet (a továbbiakban: tulajdonosi közösség) használja, úgy a tulajdonosi közösség a közösen használt edényzet(ek) minimális összűrtartalmát köteles az egyes ingatlanokra, meghatározott minimális űrtartalom szorzata és a begyűjtési gyakoriság hányadosaként megállapítani,

(közösen használt edény űrtartalma = $\frac{80 \text{ liter} \times \text{ingatlanok száma}}{\text{begyűjtési gyakoriság}}$),

begyűjtési gyakoriság

és az így számított összűrtartalmat a 6.7. pontban rögzített edényzettípusok legcélszerűbb kombinációjával biztosítani.

4.1.3. Azon társasházi lakás megnevezésű albetét esetében, ahol a természetes személy ingatlanhasználó rendelkezik a jogszabály által előírt igazolással, a tulajdonosi közösség a közösen használt gyűjtőedény összűrtartalmának megállapításánál jogosult 60 liter űrtartalmat figyelembe venni.

4.1.4. A vegyes hulladék ürítési gyakorisága minimum 1 alkalom/hét. Az heti egy alkalmat meghaladó ürítési gyakoriságot a hulladéknapok tartalmazza.

4.2 A lomhulladékok gyűjtésének alkalma

A Területi Szolgáltató a lomhulladékot házhoz menő rendszerben a lakossági ingatlanhasználó igénybejelentése alapján évi 1 alkalommal teljesíti.

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

A Területi Szolgáltató az elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladékot (papír-, műanyag és fém hulladék) a szolgáltatási területén havonta 1 alkalommal, Nyíregyházán kéthetente gyűjti.

5. Hulladékudvarok igénybevételének feltételei

Hulladékgyűjtő udvarban elhelyezhető az ingatlanhasználóknál keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék és a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetője által meghatározott egyéb hulladékalkotók - ideértve a hulladékudvar működési engedélyében meghatározott hulladékféléseket is - a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetője által közzé tett nyitvatartási időben és feltételekkel.

Hulladékudvarok és azok nyitvatartása:

Cím	KTJ szám	Nyitva tartás
4400 Nyíregyháza, Korányi F. út 3.	101 765 733	H: 7.00-17.00 K: 7.00-17.00 SZ: 7.00-19.00 Cs: 7.00-17.00 P: 7.00-17.00 Szo: 8.00-14.00
4400 Nyíregyháza, Kerék utca 1.	102 308 186	H: 7.00-17.00 K: 7.00-17.00 SZ: 7.00-17.00 Cs: 7.00-17.00 P: 7.00-17.00 Szo: 8.00-14.00
4700 Mátészalka, 017/12 hrsz.	102 845 083	H: 8.00-16.00 K: 8.00-16.00 SZ: 8.00-16.00 Cs: 8.00-16.00 P: 8.00-16.00 Szo: 8.00-16.00

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

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

A hulladékudvart igénybe vehetik jelen ÁSZF hatálya alá tartozó hulladékbirtokosok.

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

- személyi igazolvány
- lakcímkártya
- közületek esetében: cégkivonat, KÜJ és KTJ szám,
- intézmények esetében: törzskönyvi kivonat másolata
- az átadni kívánt hulladék neve, típusa

- a 80/2023. (III. 14.) Korm. rendelet 4. melléklet 1.1.4 alapján a körforgásos termékből származó hulladék esetében a körforgásos termékkódot (KF kód)

A hulladékudvaron átvehető hulladékok listája:

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

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	fagyálló	16 01 14*	veszélyes anyagokat tartalmazó fagyálló folyadék		igen	20 kg/nap	60 kg/év
II.	ólomakkumulátor	16 06 01*	ólomakkumulátorok	külön gyűjtendő	nem	-	-
III.	építési-bontási hulladék	17 09 04	kevert építési-bontási hulladék, amely különbözik a 17 09 01-től, a 17 09 02-től és a 17 09 03-tól	- kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre - szaniter - gyűjtés kizárólag zsák nélkül	igen	150 kg/nap	1000 kg/év
III.	építési-bontási hulladék	17 01 07	beton, téglá, cserép és kerámia frakció vagy azok keveréke, amely különbözik a 17 01 06-tól		igen	150 kg/nap	1000 kg/év
I.	vegyes papír	20 01 01	papír és karton	vegyes papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
III.	síküveg	20 01 02	üveg	síküveg külön gyűjtve keret nélkül	nem	-	-
II.	konyhai ételmaradék	20 01 08	biológiailag lebomló konyhai és étkezési hulladék		nem	-	-
II.	textil	20 01 11	textíliák	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-
II.	oldószerek	20 01 13*	oldószerek		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fénycsővek, izzók	20 01 21*	fénycsővek és egyéb higanytartalmú hulladék	Fontos, hogy ide kerüljenek a hulladékudvarba behozott lámpákban található izzók is!	nem	-	-
I.	étolaj, sütőzsír	20 01 25	étolaj és zsír	az anyagáram gyűjtése önálló (stand alone) edényekben történik, melyeket a partner biztosít a hulladékudvarok számára (800l) göngyöleggel együtt	nem	-	-
II.	festék-hulladék (oldószerbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 27*	veszélyes anyagokat tartalmazó festékek, tinták, ragasztók és gyanták		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	nem veszélyes festék-hulladék (vízbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 28	festékek, tinták, ragasztók és gyanták, amelyek különböznek a 20 01 27-től		igen	20 kg/nap	50 kg/év

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószeresek	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószeresek		igen	2 kg/nap	10 kg/év
II.	mosószeresek	20 01 30	mosószeresek, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év
II.	kiselejtezett elektromos berendezések Li-ion akkumulátorai	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók	külön gyűjtendő	nem	-	-
II.	elemek és akkumulátorok	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók		nem	-	-
I.	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó - hőcserélő, Gáztöltetet tartalmazó, veszélyes (Hűtő, légkondi, stb.) - síkképernyős (lapos) tv - képcsöves tv - napelem külön gyűjtendő	nem	-	-
I.	napelemek	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól			-	-

Prioritási kategória	Hulladékáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
I.	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 36	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től, 20 01 23-tól és 20 01 35-től	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint: -nyáklapot és vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható (ép bontatlan állapotban) -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó -síkképernyős (lapos) tv (ép bontatlan állapotban) - képcsőves tv (ép bontatlan állapotban) -háztartási nagygépek (ép bontatlan állapotban) -használt villanymotorok -vegyes kábel hulladék	nem	-	-
I.	fa hulladék (bútorok, fa hulladékok)	20 01 38	fa, amely különbözik 20 01 37-től	fát minden esetben külön kell gyűjteni	nem	-	-
I.	egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb..) - PVC minden esetben a lomba kerül!	nem	-	-
I.	egyéb fém hulladék	20 01 40	fémek	külön kerüljön gyűjtésre a fém csomagolási hulladéktól (pl. fémcsap stb.)	nem	-	-
III.	zöldhulladék	20 02 01	biológiailag lebomló hulladék	20 m ³ vagy attól nagyobb méretű multiliftes konténerben, a meglévő limittel, zsák nélkül	igen	100 kg/nap	600 kg/év
II.	lom	20 03 07	lomhulladék	minőségi tulajdonságok szerint szelektált lom átvétele (szükség szerint időpont foglalás után) ingyenesen (szelektált lom: azaz az adott hulladékudvarban gyűjtött hasznosítható hulladékfrakcióktól /fa, bútor, műanyag, fém/ mentes lomhulladék)	igen	150 kg/nap	600 kg/év

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

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

6.1. A szervezett közszolgáltatást igénybe vevők számára a szabványos gyűjtőedény MSZ EN 840 szabványsorozatba tartozó edények használata kötelező.

6.2. A Területi Szolgáltató szállítóeszközéhez rendszeresített és a keletkezett hulladék mennyiségének megfelelő űrtartalmú és számú gyűjtőedényt az ingatlanhasználó saját költségén köteles biztosítani.

6.3. A zöldhulladék gyűjtéséhez – azokon a településeken, ahol ezt 2023. június 30. napjáig a Területi Szolgáltató biztosította - 1 db 120 l-es, hulladékgyűjtő edényt ad az ingatlanhasználó használatába. A házi komposztáláshoz a Társulás vagy a Területi Szolgáltató komposztálót ad az ingatlanhasználó használatába. A használatba adott gyűjtőedény és komposztáló az ingatlan tartozéka, annak használatára az ingatlan mindenkori használója jogosult.

6.4. A települési papír-, műanyag, fém hulladék elkülönített gyűjtéséhez – azokon a településeken, ahol ezt 2023. június 30. napjáig a Területi Szolgáltató biztosította – a Társulás vagy a Területi Szolgáltató 1 db 240 l-es, sárga-kék színű hulladékgyűjtő edényt ad az ingatlanhasználó használatába. A gyűjtőedény az ingatlan tartozéka, annak használatára az ingatlan mindenkori használója jogosult.

6.5. Alkalmilag keletkező, a bejelentett mennyiséget meghaladó többlethulladék gyűjtésére csak a Területi Szolgáltató azonosító jelével ellátott (emblémás) szürke vagy zöld színű műanyag zsák használható, a Területi Szolgáltató csak az ilyen módon kihelyezett többlethulladék elszállítására kötelezhető. A zsák a Területi Szolgáltatótól beszerezhető.

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

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

60 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	15 kg,
80 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	20 kg,
120 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	30 kg,
240 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	50 kg,
1100 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	275 kg
5000 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	1136 kg

6.8. A települési hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényt a szolgáltatással érintett ingatlanon belül kell tárolni, közterületen tartósan csak a közterület használatra vonatkozó engedély alapján lehet elhelyezni.

6.9. Az ingatlanhasználó köteles a gyűjtőedényeket a hulladékszállítás napján 6.00 órakor az ingatlan előtti közterületen, a begyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni.

6.10. A gyűjtőedény elhelyezése nem akadályozhatja a jármű és gyalogos forgalmat, és nem járhat baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével.

6.11. A hulladék elszállítása céljából kihelyezett gyűjtőedény fedelének – a közterület szennyezésének elkerülése érdekében – zárt állapotban kell lennie. A hulladékot a gyűjtőedényben úgy kell elhelyezni, hogy az edény mozgásakor a környezetét ne szennyezze, továbbá ürítéskor ne szóródjon, a gépi ürítést ne akadályozza.

6.12. Ha a gyűjtőedényben olyan nedves hulladékot helyeztek el, amely az edényben összetömörödött vagy befagyott, illetve az edényben lévő hulladékot úgy összepréselték, hogy emiatt az edényt üríteni nem lehet, az ingatlanhasználó a területi Szolgáltató felhívására köteles az edényt üríthetővé, illetve használhatóvá tenni.

6.13. Tilos a gyűjtőedénybe folyékony, mérgező, tűz- és robbanásveszélyes anyagot, állati tetemet, építési-bontási törmelékot vagy egyéb olyan anyagot elhelyezni, amely veszélyeztetheti a begyűjtést, a gépjármű műszaki állapotát, az ürítést végző személyek vagy más személyek életét, testi épségét, egészségét.

6.14. Az ingatlanhasználó köteles gondoskodni a használatában lévő gyűjtőedények tisztántartásáról, fertőtlenítéséről, rendeltetésszerű használatáról, valamint környezetének tisztántartásáról.

7. Zsákok használata

A többlethulladék gyűjtésére rendszeresített emblémás zsákok a Területi Szolgáltatónál és vagy kereskedelmi partnereinél megvásárolhatók.

Azokon az üdülőterületeken, ahol az önkormányzat 2023. június 30. napján hatályos rendelete szerint zsákos rendszerű szolgáltatás volt biztosított, azt a Területi Szolgáltató – a Koncessziós Társaság ellenkező utasításáig – változatlan feltételek mellett biztosítja, azaz a Ht. által előírt 50 %-os mértékű díjfizetési kötelezettséget alapul véve ingatlanonként 26 db „ÜDÜLŐ” feliratú szürke színű emblémás zsákot ad át - az átvétel elismertetése mellett - az üdülőingatlan közszolgáltatási díjnyilvántartásban szereplő használó vagy meghatalmazottja részére.

8. Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek használati szabályai

A különböző fajtájú, hasznosításra alkalmas hulladék elkülönített gyűjtésére és a Területi Szolgáltatónak történő átadására szolgáló, felügyelet nélküli, közterületen kialakított, folyamatosan a lakosság rendelkezésére álló hulladékgyűjtő pont, amelyre gyűjtőedényt telepítettek.

9. Ügyfelek értesítése változásokról

9.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőknél tartozó hulladék gyűjtésének és szállításának rendjét (gyakoriság, útvonal és nap) – a jogszabályi előírások és a keletkező hulladék mennyiségének figyelembevételével – a Területi Szolgáltató határozza meg, és arról az ingatlanhasználót

a honlapján vagy hirdetmény útján, illetve a hulladéknapár rendelkezésre bocsátásával tájékoztatja. Ennek keretében a Területi Szolgáltató tájékoztatja az ingatlanhasználót a hulladékudvaron leadható hulladékokról, valamint a hulladékgyűjtő udvar, illetve a gyűjtőszigetek működési rendjéről.

9.2. A Területi Szolgáltató jogosult felhívni az ingatlanhasználó figyelmét az igénybevételi kötelezettsége teljesítésére. Amennyiben az ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató felhívása ellenére nem tesz eleget bejelentési kötelezettségének, vagy a közszolgáltatási résztevékenység igénybevételéről nem nyilatkozik, a Területi Szolgáltató jogosult ingatlanonként 1 db 120 l-es tároló edény heti egyszeri ürítését vélelmezni mindaddig, amíg az ingatlanhasználó igénybevételi, bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget.

10. Edény elszállítása szüneteltetés esetén

Szüneteltetés esetén az ingatlan tartozékaént átadott gyűjtőedényeket a Területi Szolgáltató nem szállítja el. Annak állagmegóvásáról az ingatlanhasználó köteles gondoskodni.

11. Ügyfélmegkeresések módja

Az ingatlanhasználó a Területi Szolgáltatót személyesen ügyfélszolgálati irodáiban, ügyfélszolgálati pontjain keresztül, elektronikus levélben, postai úton és telefonon rögzített vonalon tudja a szolgáltatással összefüggő ügyintézését során elérni.

12. Üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok

Üdülőterületen a közszolgáltatás igénybevétele április 1. napjától szeptember 30. napjáig terjedő hat hónapos használati szezonban kötelező. Az üdülőterületeket a 2. melléklet tartalmazza.

Amennyiben az ingatlanhasználó az üdülőként nyilvántartott/használt ingatlant a használati szezonban sem használja, a Területi Szolgáltatótól írásban kérheti a közszolgáltatás használati szüneteltetését.

4. sz. melléklet: Területi Szolgáltató adatkezelési szabályzata

ADATKEZELÉSI NYILATKOZAT

Alulírott, jelen nyilatkozat aláírásával:

- hozzájárulok, hogy az ÉAK Nonprofit Kft. (székhely: 4400 Nyíregyháza, Bokréta u. 22.) – mint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó koncessziós társaság – a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátásához szükséges feladattal kapcsolatosan felmerült bejelentésem érdemi intézése érdekében – a Ht.¹ 38. § (3) bekezdésén kívül eső, **önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat kezelje.**
- hozzájárulok továbbá, hogy az ÉAK Nonprofit Kft. a bejelentésem érdemi intézése érdekében **az önkéntesen megadott elérhetőségeken kapcsolatba lépjen velem.**
- hozzájárulok, hogy a GDPR² 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján, valamint az Info.³ törvény 4. §-ában megfogalmazott alapelveknek megfelelően nyilvántartsa és kezelje, illetve szükség esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére továbbítsa az általam önkéntesen megadott kapcsolattartási adataimat.

Az ÉAK Nonprofit Kft. személyes adatot jogszabályi felhatalmazás és önkéntes hozzájárulás alapján kezelhet.

- A Ht.¹ – a személyes adatok közül a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó esetében a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát, elektronikus kézbesítési címét;
- a természetes személy ingatlanhasználó esetében a személyes adatai közül a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének és tartózkodási helyének címét rendeli el kezelni, erre ad felhatalmazást.

Minden egyéb személyes adat kezelése, így különösen a telefonszám, mobiltelefonszám, e-mail cím, adóazonosító jel, személyazonosító igazolvány másolata, az ön önkéntes hozzájárulása alapján történhet.

Tudomásul veszem, hogy adataimat az ÉAK Nonprofit Kft. a törvényben meghatározottakon kívül harmadik személynek nem adja át.

Tudomásul veszem továbbá, hogy személyes adataim kezelésével kapcsolatban az ÉAK Nonprofit Kft.-től tájékoztatást kérhetek, illetve kérhetem adataim helyesbítését, módosítását, megváltoztatását vagy törlését. Az adatkezeléshez való hozzájárulást módosíthatom, illetve visszavonhatom, jogellenesnek vélt adatkezelés esetén pedig bírósághoz vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhatok (a NAIH elérhetősége: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11, postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9. honlap: www.naih.hu).

¹ A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

² AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

³ Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

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

Kelt: Nyíregyháza, 2023.

Új ügyfél aláírása

Ügyintéző aláírása (ÉAK Nonprofit Kft.)

Az adatkezelési szabályzat külön dokumentumban áll rendelkezésre.

5. sz. melléklet: Területi Szolgáltató formanyomtatványai

Típus	Dokumentum jelölése	ÁSZF
Igénybejelentő (természetes személy)	I	3.3.1.2 d)
Igénybejelentő (kötségvetési szerv)	I K	3.3.1.2 e)
Igénybejelentő (gazdálkodó szervezet)	I G	3.3.1.2 e)
Változásbejelentés közös nyilatkozattal	1 Adatlap	3.3.1.2 j)
Változásbejelentés nyilvántartott ügyfél (eladó) részéről	2 Adatlap	3.3.1.2 j)
Változásbejelentés új ügyfél (vevő) részéről	3 Adatlap	3.3.1.2 j)
Adatváltozás bejelentése	4 Adatlap	3.3.1.2 i)
Szünetelés bejelentése	SZ	3.3.1.2 i)

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

**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG
KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA**

TERÜLETI ÁSZF

6. MELLÉKLET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: **ÉAK Nonprofit Kft.**
Cégjegyzékszám: 15-09-071361
Adószám: 13919867-2-15
Székhely: 4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22.
Honlap: www.eakhulladek.hu

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

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

1. Értelmező rendelkezések

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

1.1.1. **Gazdálkodó Szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, a lakásszövetség, az európai szövetség, 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;

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

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

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

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

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

2. Az ügyfélszolgálat feladata

2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Koncessziós Társaság ügyfélszolgálatot biztosít. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás módjáról részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben. [Fgytv. 17/A. § (1) d)]

2.2. A kapcsolattartás lehetséges módjait és az ügyfélkapcsolati elérhetőségeket az 1. számú Melléklet tartalmazza.

2.3. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén, illetve a Koncessziós Társaság felé cégkapun/hivatali kapun kerüljön benyújtásra. Egyes Területi Szolgáltatóknál online felületen is lehetőség van panasz benyújtására, amiről a Területi Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást.

3. Ügyfélszolgálati egységek

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

4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

4.3. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával

kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Koncessziós Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: +36 42 508 369 normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál az ÁSZF **2. melléklete** szerinti telefonszámokon. [Fgytv. 17/A § (1) e)]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot, bármely fogyasztó megkeresheti.
- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Koncessziós Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

5. Személyes ügyfélszolgálatok

A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodákat és ügyfélszolgálati pontokat működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodákban telefonos és elektronikus eléréssel. A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati és ügyfélszolgálati pontjainak elérhetőségét és nyitvatartását az **ÁSZF 2. sz. Melléklet** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

6. Az ügyintézés feltételei

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügýtípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.
- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:
 - (a) személyazonosságát
 - személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
 - írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
 - telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
 - (b) eljárási jogosultságát
 - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,

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

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

7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai

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

8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán

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

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

9. A szóbeli panaszok rögzítése

9.1. A szóbeli panaszt a Területi Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.

9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges a panasz tartalmát és tényét a Területi Szolgáltató jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja és továbbítja a panasz elbírálására illetékes személyhez. A panasz felvételéről személyesen közölt panasz alkalmával igazolást és a jegyzőkönyv másolati példányát átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]

9.3. A Területi Szolgáltató az arra kijelölt ügyfélszolgálati irodájánál a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi ügyszámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Területi Szolgáltató az egyedi ügyszámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]

9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén a Területi Szolgáltató írásban rögzíti a panasz tartalmát és tényét, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]

9.5. A Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodái által ellátott feladatok

- általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
- fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;

- (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
- (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;
- (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
- (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolat tájékoztatás és ügyintézés.

9.6. A Területi Szolgáltató biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Területi Szolgáltató a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]

9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Területi Szolgáltató a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

10. Panaszügyek rendezése

10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Területi Szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Területi Szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

10.2. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Területi Szolgáltató a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]

10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Területi Szolgáltató mellőzheti.

11. Panaszügyek kezelése

11.1. A Területi Szolgáltató – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.

11.2. A Területi Szolgáltató az írásban benyújtott panaszokat igazolás ellenében veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Területi Szolgáltató a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Területi Szolgáltató három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]

12. Jogorvoslati lehetőségek

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

13. Nyilvántartás

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

14. A kézbesítés szabályai

- 14.1. A Területi Szolgáltató a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a közszolgáltatást megalapozó szerződésben. Ennek hiányában a Területi Szolgáltató az általa a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Területi Szolgáltató által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat (pl. számla)
 - (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
 - (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.

- 14.3. A Területi Szolgáltató – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg. A szolgáltatás felfüggesztése előtti értesítést, a szerződés felmondást az MOHU köteles tértivevényes levélben vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján az átvételt, vagy az átvétel megtagadását igazoló módon levélben megküldeni.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató úton megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Területi Szolgáltatóhoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Területi Szolgáltató a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

15. A közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Területi Szolgáltató a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.
- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
- 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Területi Szolgáltató a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.
- 15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.
- 15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől kérheti sérelmének orvoslását.

1. sz. melléklet **Ügyfélszolgálati egységek**

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Telefonos ügyfélszolgálat (rögzített vonal)	4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22.	(+36) 42 508 369	Hétfő: 7.30-16.00 Kedd: 7.30-16-00 Szerda: 7.00-19.00 Csütörtök: 7.30-16.00 Péntek: 7.30-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • bejelentkezés lomtalanításra • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül
Személyes ügyfélszolgálat Ügyfélszolgálati iroda	4400 Nyíregyháza, Nyíregyháza, Korányi Frigyes út. 3.	4400 Nyíregyháza, Nyíregyháza, Korányi Frigyes út. 3. <i>(Korányi úti Hulladékudvarban)</i>	Hétfő: 7.30-16.00 Kedd: 7.30-16-00 Szerda: 7.00-19.00 Csütörtök: 7.30-16.00 Péntek: 7.30-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • zsák értékesítés és kiadás • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, • bejelentések és panaszok kezelése • igénybejelentések, változásbejelentések kezelése • hulladékdíj tartozások egyeztetése • szelektív edények kiadása 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül
Személyes ügyfélszolgálat Ügyfélszolgálati pont	4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22.	4400 Nyíregyháza, Bokréta utca 22. <i>(ÉAK Nonprofit Kft. székhelye)</i>	Hétfő: 7.30-16.00 Kedd: 7.30-16-00 Szerda: 7.30-16.00 Csütörtök: 7.30-16.00 Péntek: 7.30-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • zsák értékesítés és kiadás • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, • bejelentések és panaszok kezelése • igénybejelentések, változásbejelentések kezelése • hulladékdíj tartozások egyeztetése • szelektív edények kiadása 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül
Személyes ügyfélszolgálat Kisvárdai ügyfélszolgálati pont	Kisvárdai külterület, GPS koordináta: 48.215879, 22.105433	Kisvárdai külterület, GPS koordináta: 48.215879, 22.105433 <i>(Kisvárdai Hulladékkezelő Központban)</i>	Hétfő: 8.00-16.00 Kedd: 8.00-16-00 Szerda: 8.00-16.00 Csütörtök: 8-00-16.00 Péntek: 8-00-13-00	<ul style="list-style-type: none"> • általános tájékoztatás • tájékoztatás egyedi ügyben • bejelentések, panaszok kezelése • zsák értékesítés és kiadás • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben, • bejelentések és panaszok kezelése 	A Területi Szolgáltató szolgáltatási területén (1. számú melléklet) valamennyi ingatlanhasználó, ügyfél részére területi korlátozás nélkül

				<ul style="list-style-type: none"> igénybejelentések, változásbejelentések kezelése hulladékdíj tartozások egyeztetése szelektív edények kiadása 	
<p>Személyes ügyfélszolgálat</p> <p>Vásárosnaményi ügyfélszolgálati pont</p>	4800 Vásárosnamény, Tamási Áron utca 1.	4800 Vásárosnamény, Tamási Áron utca 1. Polgármesteri Hivatal épülete	Szerda: 8.00-12.00	<ul style="list-style-type: none"> általános tájékoztatás tájékoztatás egyedi ügyben bejelentések, panaszok kezelése bejelentések és panaszok kezelése igénybejelentések, változásbejelentések kezelése hulladékdíj tartozások egyeztetése 	

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2. Telefonszám: (42) 420-180 Fax szám: (42) 420-180 E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu Honlap cím: www.bekeltetes-szabolcs.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület	Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Telefonszám: (46) 501-090 (új ügyek) (46) 501-871 (folyamatban lévő ügyek) E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10 Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza Pf: 77. Telefon: (42) 500-694 Fax: (42) 504-398 E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály	Cím: 3530 Miskolc, Városház tér 1 Telefonszám: (46) 512-971 E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu

Békéltető Testületek országos listája

<https://bekeltetes.hu/udvozlo>

FOGYASZTÓI ÉRDEKEK KÉPVISELETÉT ELLÁTÓ EGYESÜLETEK INTERNETES ELÉRHETŐSÉGEI:

Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége

www.feosz.hu

Fogyasztóvédők Magyarországi Egyesülete

www.fome.hu

Európai Fogyasztói Központ

<http://magyarefk.hu>

Kereskedelempolitikáért és Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárság

<https://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiaimnizsterium/infokommunikacioertes-fogyasztovedelemert-felelosallamtitkar>