

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

004/SZ/2024-624



SZE016010

amely létrejött egyrészről

Budaörs Város Önkormányzat
székhelye: 2040 Budaörs, Szabadság út 134.
statisztikai számjele: 15730105-8411-321-13
törzskönyvi azonosító: 730105
adószáma: 15730105-2-13
bankszámla száma: 11784009-15390053
képviseli: Wittinghoff Tamás polgármester

(a továbbiakban: Önkormányzat), másrészről

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.
képviseli: Mártha Imre Edgár vezérigazgató
cégjegyzékszám: Cg. 01-10-042582
adószáma: 10941362-2-44
statisztikai számjel: 10941362-3530-573-01
KÜJ szám: 100208867
KTJ szám: 101232475
mint Közzolgáltató (a továbbiakban: Közzolgáltató);

- együttesen: Felek - között a mai napon az alábbi feltételek mellett:

I. A szerződés előzményei

1. A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) rendelkezéseinek értelmében a települési önkormányzat a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás ellátását a közzolgáltatóval kötött hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződés útján köteles biztosítani.
2. A közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (továbbiakban: Kbt.) 9. § (1) bekezdésének j) pontja alapján a Kbt. rendelkezéseit nem kell alkalmazni, ha az 5. § (1) bekezdésében meghatározott ajánlatkérő szervezet másik ajánlatkérővel vagy ajánlatkérőkkel kötött szerződésére, amelynek célja közfeladatok teljesítésére, illetve közzolgáltatások nyújtására vagy közös közérdekű célok megvalósítására irányuló együttműködés kialakítása az ajánlatkérők között, ahol az ajánlatkérők együttműködéssel érintett tevékenységből származó éves nettó árbevételének legfeljebb 20%-a származik a nyílt piacról.

Felek együttesen kijelentik, hogy a Kbt. 5. § (1) bekezdés alapján ajánlatkérőnek minősülnek a 9.§ (1) bekezdés j) pont alkalmazásában.

Felek együttesen kijelentik, hogy 2021. október 19. napján egymással együttműködési megállapodást kötöttek a hulladékgazdálkodási közfeladat teljesítésére, a közzolgáltatás nyújtására.

3. Felek megállapítják, hogy Közzolgáltató elegendő téve a Ht. 32/A. § (1) bekezdés f) pontjának rendelkezik megfelelőségi véleménnyel.

Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

4. Közzolgáltató kijelenti, hogy a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló 2013. évi CXXV. törvényben meghatározott minősítési osztály megszerzéséhez szükséges követelmények alapján a környezetvédelmi hatóság a Közzolgáltatót C/III minősítési osztályba sorolta.

II. A szerződés időbeli és területi hatálya

1. Felek egyezően rögzítik, hogy a jelen szerződést határozott időtartamra, 2023. június 30. napjáig kötik egymással, figyelemmel a Ht. 92/H. § (7) bekezdésére.
2. Felek rögzítik, hogy a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. tv. 92/H. § (7) bekezdésében és a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet 3/B. §-ában foglaltak szerint a szerződés csak akkor lép hatályba, amennyiben azt a Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal (továbbiakban: Hivatal) jóváhagyja.

A szerződés a Hivatal jóváhagyásának napján (amennyiben a Hivatal szerint nem szükséges jóváhagyás az erről szóló értesítés napján) lép hatályba, amelyről Közzolgáltató az Önkormányzatot (ideértve az e-mailen történő értesítést is) soron kívül értesíti.

3. Jelen szerződés hatálya Budaörs Város közigazgatási területére terjed ki.

III. A szerződés tárgya, a közzolgáltatás minőségi ismérvei

1. Felek rögzítik, hogy a Ht. 33. §-ában foglaltak értelmében a települési önkormányzat kötelezően ellátandó közzolgáltatásként a közigazgatási területén lévő ingatlanhasználóknál beleértve az Budaörs Város Önkormányzat fenntartásában működő intézmények (a továbbiakban együttesen: ingatlanhasználó) keletkező települési hulladék átvételére, gyűjtésére, elszállítására, kezelésére közzolgáltatást szervez és tart fenn, amely közzolgáltatást az ingatlanhasználók a Ht.-ben meghatározottak szerint kötelesek igénybe venni.
2. Jelen szerződés tárgya Budaörs Város közigazgatási területén a települési hulladékkal kapcsolatos hulladékgazdálkodási közzolgáltatás ellátása (továbbiakban: közzolgáltatás), a Ht., a mindenkor hatályos Országos Hulladékgazdálkodási Közzolgáltatási Terv és a további vonatkozó szakmai jogszabályok alapján, valamint Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testületének a hulladékgazdálkodási közzolgáltatásról szóló önkormányzati rendeletének figyelembevételével.
3. Jelen szerződés aláírásával a Közzolgáltató vállalja Budaörs Város közigazgatási területén az 1. pontban megjelölt közzolgáltatás elvégzését, a szerződésben foglalt rendelkezések szerint.
4. Az Önkormányzat és a Közzolgáltató a közzolgáltatás folyamatos működése érdekében kötelesek együttműködni.
5. Közzolgáltató jelen szerződés szerint közzolgáltatás ellátásához akár 100% mértékben vehet igénybe alvállalkozót.

IV. Közzolgáltató kötelezettségei és jogosultságai

1. Közzolgáltató vállalja, hogy tevékenységét a mindenkor hatályos jogszabályok betartásával végzi és biztosítja a közzolgáltatás folyamatos, teljes körű ellátását az 1. mellékletben részletezettek szerint. Ennek érdekében vállalja a közzolgáltatás teljesítéséhez szükséges mennyiségű és minőségű jármű, gép, eszköz, berendezés biztosítását, valamint a szükséges létszámú és képzettségű szakember alkalmazását, a közzolgáltatás folyamatos, biztonságos ellátásához szükséges fejlesztések és karbantartások elvégzését.
2. Közzolgáltató köteles legalább hetente egy alkalommal az ingatlanhasználó által a közzolgáltató szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedénybe, és/vagy az 1. melléklet szerinti hulladékgyűjtő zsákba összegyűjtött települési vegyes szilárd hulladékot a hulladék átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező célgéppel gyűjteni, annak elszállításáról és kezeléséről gondoskodni engedéllyel rendelkező hulladékkezelő létesítményben, többek között a Fővárosi Hulladékhasznosító Műben, illetve a Pusztázamori Regionális Hulladékkezelő Központban.
3. Műszaki hibából adódó szállítás kimaradása esetén Közzolgáltató lehetőleg az akadály elhárulását követő munkanapon 5.00 és 18.00 óra között gondoskodik az elmaradt ürítés pótlásáról. A nem a Közzolgáltatónak felróható okból elmaradt ürítés az akadály elhárulása után, az adott címre vonatkozó következő ürítési napon kerül pótlásra.
4. Budaörs Város közzolgáltatással ellátott területén a Közzolgáltató évente egy alkalommal gondoskodik lomhulladék összegyűjtéséről, elszállításáról minden természetes személy ingatlanhasználó vonatkozásában az 1. mellékletben rögzített módon.
5. Közzolgáltató az OHKT előírásai alapján a közzolgáltatással érintett területen lehetőséget biztosít az ingatlanhasználóknak a zöldhulladék átadására az 1. mellékletben meghatározott módon.
6. Közzolgáltató a településen biztosítja az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékok házhoz menő gyűjtését az 1. mellékletben meghatározott módon.
7. A Közzolgáltató a településen biztosítja az elkülönített csomagolású üveg, papír, műanyag és fém hulladék gyűjtését az Önkormányzat által biztosított területen elhelyezett gyűjtőponton, telepített hulladék gyűjtő szigetekről, az 1. mellékletben meghatározott módon.
8. Közzolgáltató Budaörsön az ügyfélmegkeresések kezelése (az ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közzolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közzolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása) érdekében személyes ügyfélszolgálatot, továbbá telefonon, interneten elérhető tájékoztatási rendszert működtet, a 3. mellékletben rögzített módon. Közzolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz tartalma és formája tekintetében a fogyasztóvédelmi jogszabályok előírásai szerint jár el.
9. A Közzolgáltató biztosítja a nyilvántartási, adatkezelési és adatszolgáltatási rendszer létrehozásához és folyamatos működtetéséhez szükséges feltételeket.
10. A Közzolgáltató a végzett tevékenységéről nyilvántartási rendszert vezet és teljesíti a kötelező adatszolgáltatási előírásokat.
11. A Közzolgáltató biztosítja a minősítési engedély hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződés hatályának ideje alatti folyamatos meglétét, és a környezetvédelmi hatóság által meghatározott mindenkor minősítési osztály szerinti követelményeknek megfelelését.
12. A Közzolgáltató a Képviselő-testület számára, annak kérésére, közzolgáltatói tevékenységéről közzolgáltatási jelentést készít a közzolgáltatási tevékenység éves értékeléséhez, melyet tárgyévet követő év március 01-ig írásban (elektronikus úton) juttat el Önkormányzatnak.

13. Közzszolgáltató biztosítja munkavégzése során az Önkormányzat meghatalmazottja számára az ellenőrzés lehetőségét.

V. Önkormányzat kötelezettségei

1. A szerződő felek rögzítik, hogy az Önkormányzat a szerződés időtartama alatt a közzszolgáltatás hatékony és folyamatos ellátása érdekében kötelezettséget vállal arra, hogy:
 - a) A Közzszolgáltató számára szükséges információkat rendszeresen biztosítja az új ingatlanhasználók tekintetében, illetve jelzi Közzszolgáltatónak, ha tudomása van arról, hogy az egyes ingatlanhasználók nem, vagy az 1. mellékletben meghatározottak szerint nem szabályszerűen veszik igénybe a közzszolgáltatást.
 - b) Az Önkormányzat a Közzszolgáltatónak a Ht. 37. § (6) bekezdése szerint a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatással kapcsolatos, folyamatban lévő ügyek iratait és nyilvántartásait a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási szerződés hatályba lépésének napján átadja, továbbá díjmentesen biztosítja a birtokában lévő a települési ingatlanokhoz, azok tulajdonosaihoz tartozó, a közzszolgáltatás ellátásához szükséges adatokat, információkat. A Közzszolgáltató a közzszolgáltatást csak a jelen pontban meghatározott kötelezettség teljesítését követően köteles megkezdeni.
 - c) Elősegíti a közzszolgáltatás körébe nem tartozó hulladékgazdálkodási tevékenységek közzszolgáltatással, valamint a közzszolgáltatásnak a településen végzett más közzszolgáltatásokkal való összehangolását.
 - d) Az Önkormányzat a szerződés időbeli hatálya alatt Budaörs Város közigazgatási területén a Közzszolgáltató részére a vegyes hulladék elszállítása kapcsán kizárólagos közzszolgáltatási jogot biztosít.
 - e) Az Önkormányzat rendeletben szabályozza a Ht. 35. § szerint a közzszolgáltatás rendjét és meghatározza a települési igények kielégítésére alkalmas hulladék gyűjtésére, kezelésére szolgáló helyek és létesítmények körét.
 - f) Jelen szerződéssel kapcsolatos, a szolgáltatást igénybe vevőket terhelő kötelezettségeket a helyben szokásos módon nyilvánosságra hozza.

- g) Az Önkormányzat biztosítja, hogy a Közszolgáltató a hulladékok gyűjtését, szállítását a helyi – kezelésében levő - közutakon elvégezhesse. Ennek érdekében folyamatosan gondoskodik a szállítási útvonalakba benyúló, szabványos hulladékszállító járművek mozgását akadályozó, azokban károkat okozó, vagy ezt a veszélyt magában hordozó faágak, gallyak levágásáról, továbbá biztosítja a télies időjárásból adódó hó eltakarítást és síkosság mentesítést.
- h) Az Önkormányzat biztosítja az üveg, papír, műanyag és fém hulladék elkülönített gyűjtéséhez szükséges gyűjtőpontot, valamint a közszolgáltatással érintett hulladékok számára a jogszabályoknak megfelelő területet, mely biztonságosan megközelíthető Közszolgáltató járműveivel.
- i) Az Önkormányzat a helyi települési hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatás ellátásáról szóló rendeletének módosítása előtt köteles a Közszolgáltatóval egyeztetni. Rendelet módosítás esetén, a Felek kötelesek egyeztetni a közszolgáltatói szerződés esetleges módosításáról.
- j) Az Önkormányzat az idős Budaörsi lakosok közszolgáltatási díjfizetési kötelezettségéhez támogatást nyújt, amely a Ht. 35. §-a alapján kerül elszámolásra.

VI. A közszolgáltatás finanszírozásának elvei és módszerei

1. Az Önkormányzat nyilatkozik, hogy a ténylegesen alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj mértéke megfelel a jogszerűen alkalmazható díj összegének, azt a 2013. évben hatályos Ht. 23. §-ban kapott felhatalmazás alapján a települési önkormányzat képviselő-testülete önkormányzati rendeletben állapította meg. A 2013.07.01. napjától érvényes hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díj mértékét a 2. melléklet tartalmazza.
2. A Felek rögzítik, hogy a Ht. felhatalmazása alapján, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól 69/2016. (III.31.) Korm. rendeletben (továbbiakban: Korm. rendelet) rögzítettek szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságot (továbbiakban: Koordináló szerv) szedi be, amely a díj számlázásáról, beszedéséről és a kintlévőségek kezeléséről maga, vagy közreműködője útján gondoskodik.
3. A Felek rögzítik, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért a Koordináló szerv a Közszolgáltatónak szolgáltatási díjat fizet, a vonatkozó jogszabályban meghatározott módon, feltételekkel és határidőben. A szolgáltatási díjban a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljes közvetlen költsége megtérítésre kerül, így a haszonanyag értékesítéséről a Koordináló szerv gondoskodik úgy, hogy a közszolgáltató valamennyi haszonanyagot köteles a Koordináló szerv által kijelölt szervezetnek átadni. A haszonanyag-értékesítésből eredő bevétel a Koordináló szervet illeti meg.
4. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjról a Koordináló szerv a jogszabályban előírt gyakorisággal állít ki számlát az ott rögzített fizetési határidővel.

5. A Koordináló szerv a közszolgáltatási díjakra vonatkozó számlákat a Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás alapján állítja ki.
6. A Közszolgáltató hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén a Koordináló szerv a nem megfelelő adatszolgáltatással érintett ingatlanhasználó tekintetében a Koordináló szerv által legutóbb kiszámlázott hulladékgazdálkodási díjról állít ki számlát. Az ezzel összefüggésben keletkező díjkorrekció esetén minden helytállási kötelezettség a Közszolgáltatót terheli.
7. A Közszolgáltató hiányos vagy helytelen adatszolgáltatásából eredő, a Koordináló szerv által nem megfelelő adattartalommal kiállított számlákkal kapcsolatos valamennyi következményért a Közszolgáltatót terheli felelősség.
8. A Koordináló szerv a Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adat-szolgáltatásból kiindulva megállapítja azon ingatlanok körét, amelyre nincs hulladék-gazdálkodási díjfizetés meghatározva az adatszolgáltatásban, ugyanakkor vélelmezhető, hogy az ingatlanal összefüggésben teljesítés történt. A Koordináló szerv e körben jogosult ingyenesen adatot kérni az illetékes hatóságtól a Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatásból hiányzó ingatlanok és szükséges adataik megállapítása érdekében.
9. A VI. 8. pont alapján rögzített ingatlanok adatait a Koordináló szerv megküldi a Közszolgáltatónak, és felhívja a Közszolgáltatót, hogy a megküldött ingatlanokon végzett szolgáltatásának megfelelően korrigálja a Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatást legkésőbb az értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül.
10. A VI. 9. pont szerinti korrekciót követően - a Közszolgáltató eltérő adatszolgáltatása hiányában - a Koordináló szerv a hulladékgazdálkodási díjat az ingatlanhasználónak számlázza ki.
11. A Koordináló szerv a kiszámlázott és az ingatlanhasználó által határidőn belül ki nem fizetett hulladékgazdálkodási díj behajtása érdekében intézkedik.
12. A Közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározottakon túl a rendszeres adatszolgáltatása körében köteles minden olyan adatot megadni a Koordináló szervnek, amely a hulladékgazdálkodási díj számlázásához szükséges.
13. Az Önkormányzat a Koordináló szerv által meghatározott módon és formában elektronikus úton igazolja az adott időszak tekintetében a közszolgáltatónak a közszolgáltatási szerződés előírásai szerinti teljesítést.
14. Az Önkormányzat által kiadott havi teljesítésigazolás igazolja a vonatkozó önkormányzati rendelet és jelen közszolgáltatási szerződés szerinti kötelezettségek teljes körű ellátását.
15. A Közszolgáltató az Önkormányzat teljesítésigazolásával a Koordináló szervnek igazolja, hogy az Önkormányzatnak a Közszolgáltató teljesítésével kapcsolatban kifogása nem merült fel.
16. Ha az Önkormányzatnak a Közszolgáltató által ellátott közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban kifogása merült fel, úgy a kifogással nem érintett feladatrészek tekintetében kerül sor az ellátásért felelős általi teljesítésigazolás kiadására. Ebben az esetben a teljesítésigazolás során rögzíteni kell az Önkormányzat kifogásait, és az általa alkalmazott, illetve alkalmazni tervezett jogkövetkezményeket.

VII. A szerződés megszűnése

1. A közszolgáltatási szerződés megszűnik

- a) a benne meghatározott időtartam lejártával;
 - b) a Közszolgáltató jogutód nélküli megszűnésével;
 - c) felmondással.
2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést az Önkormányzat a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben (továbbiakban: Ptk.) meghatározottakon túlmenően akkor mondhatja fel, ha a Közszolgáltató
- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátása során a környezet védelmére vonatkozó jogszabályok vagy a rá vonatkozó hatósági döntés előírásait súlyosan megsértette, és ennek tényét a bíróság vagy a hatóság jogerősen megállapította;
 - b) a szerződésben megállapított kötelezettségét neki felróható módon súlyosan megsértette.
3. Az Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést legfeljebb hat hónapos felmondási idővel felmondja, ha a Közszolgáltató nem rendelkezik minősítési engedéllyel, vagy megfelelőségi véleménnyel, vagy a Koordináló szerv a megfelelőségi véleményét visszavonta. A felmondási idő alatt a Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást változatlanul ellátja.
14. A teljesítés megkezdését követően a Közszolgáltató a Ptk.-ban meghatározottakon túlmenően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést akkor mondhatja fel, ha
- a) az Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésben meghatározott kötelezettségét - a Közszolgáltató felszólítása ellenére - súlyosan megsérti, és ezzel a Közszolgáltatónak kárt okoz vagy akadályozza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljesítését, vagy
 - b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés megkötését követően hatályba lépett jogszabály a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés tartalmi elemeit úgy változtatja meg, hogy az a Közszolgáltatónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szerződés szerinti teljesítése körébe tartozó lényeges és jogos érdekeit jelentős mértékben sérti.
15. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés megszűnése esetén a közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos, folyamatban lévő ügyek iratait és nyilvántartásait a Közszolgáltató az Önkormányzatnak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés megszűnése napján átadja.

VIII. Egyéb rendelkezések

1. A Felek megállapodnak abban, hogy a szerződés teljesítése során megtett értesítéseiket, nyilatkozataikat kizárólag írásban (személyes átadás útján, postai úton, e-mailen, hivatali kapun), alábbi kapcsolattartók útján juttatják el a másik Fél számára.:

Önkormányzat részéről:

Lőrincz Mihály - teljesítésigazolásra jogosult

tel: 23-880-415

email: lorincz.mihaly@budaors.hu és varosepites@budaors.hu

és

Székelyné Szatmári Csilla

tel: 23-447-889,

email: szekelyne.szatmari.csilla@budaors.hu és varosepites@budaors.hu

Közszolgáltató részéről:

dr. Kiss Tibor

tel: +36308702299

email: hulladekgazdalkodasi.foig@fkf.hu

2. Amennyiben a nyilatkozat a Szerződés tartalmát érinti, akkor azt átvételi elismervénnyel igazolt közvetlen átadás vagy a másik Félnek a Szerződésben meghatározott székhelyére címzett, tértivevényes ajánlott levél útján kell kézbesíteni.
3. Felek kötelesek a kapcsolattartó személyében, a kapcsolattartásra használt elérhetőségekben bekövetkező változást haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül jelezni a másik Fél irányába. Felek megállapodnak abban, hogy a kapcsolattartó személyének, illetőleg a kapcsolattartásra használt elérhetőségnek a módosulása nem jelenti a Szerződés módosítását.
4. Felek megállapodnak abban, hogy az értesítéseket a következők figyelembevételével tekintik közöltnek:
 - a) A személyesen átadott irat, átvételi igazolás ellenében történő átadás esetében az átadás időpontjában.
 - b) E-mail formájában az olvasási visszaigazolás fejlécében jelzett időpontban, amennyiben az időpont munkaidőn kívüli, a következő munkanapon, de legkésőbb az elküldést követő második munkanapon.
 - c) Futárszolgálat, illetve más kézbesítési szolgáltató igénybevételével történő kézbesítés esetén az átadás időpontjában.
 - d) Postai úton történő továbbítás esetén a dokumentum átvételének tértivevényen jelölt napján. Amennyiben a tértivevényes levél kézbesítésének kétszeri megkísérlése eredményeként a levél „nem kereste” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, úgy a Felek a levelet kézbesítettnek tekintik a másodszori kézbesítés megkísérlését követő 5. napon. Amennyiben a küldemény átvételét a Fél megtagadja, azt a megtagadás napján Felek kézbesítettnek tekintik.
5. Az Önkormányzat megkeresésére Közszolgáltató köteles mielőbb információkat adni a Szerződés teljesítéséről. Közszolgáltató a Szerződéssel kapcsolatos fontosabb eseményekről, akadályokról folyamatosan köteles tájékoztatni az Önkormányzatot.
6. Felek fenntartják a jogot, hogy a közszolgáltatási szerződés időtartama alatt közös megegyezéssel a közszolgáltatási szerződést bármikor írásban módosíthatják.
7. Felek kijelentik, hogy jogvitáikat mindenkor tárgyalásos úton egymás jogainak és jogos érdekeinek figyelembevételével megpróbálják rendezni. Csak ennek eredménytelensége után vesznek igénybe bírósági utat.
8. Felek arra az esetre, ha jogvitájuk rendezése a VIII. 7. pont szerint eredményre nem vezetett, Felek a mindenkor hatályos Polgári perrendtartásról szóló törvény szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulnak.
9. Jelen közszolgáltatói szerződés minden elemében nyilvános, azt az Önkormányzat a helyben szokásos módon közzéteszi.
10. Jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre a hatályos magyar jogszabályok, így különösen a Ptk. és a Ht. rendelkezéseit kell alkalmazni.
11. A Felek tudomásul veszik, hogy a Közszolgáltató számlázási (számlahelyesbítési), adatszolgáltatási kötelezettsége a II. 1. pontban meghatározott teljesítési időponttól kezdődik.

12. Jelen szerződésben foglaltak végrehajtását az Önkormányzat részéről a jegyző és a Közszolgáltató kijelölt munkavállalója közösen, illetve külön-külön jogosult ellenőrizni.
13. Felek kijelentik, hogy a szerződés teljesítése során, illetve azzal kapcsolatban tudomásukra jutó, birtokukba kerülő, illetve egymásnak átadott minden személyes adatot bizalmasan kezelnek, valamint kötelezettséget vállalnak arra, hogy megtesznek minden olyan biztonsági, technikai és szervezési intézkedést, amely a személyes adatok biztonságát garantálja.
- Felek kötelezettséget vállalnak továbbá arra, hogy a személyes adatok kezelését a hatályos jogszabályokban meghatározott követelményeknek, különösen pedig az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i - a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló - (EU) 2016/679 rendeletében (GDPR: General Data Protection Regulation – általános adatvédelmi rendelet), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (Info tv.) foglalt előírásoknak megfelelően végzik, az adatokat a szerződés teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamig kezelik, azokat (jogszabályi előírás alapján) kötelezettség teljesítése, hatósági ellenőrzés, bejelentés – különös tekintettel a jelen szerződésben rögzített elszámolási kötelezettségre – illetve bírósági eljárás kivételével) harmadik személy felé nem továbbítják.
14. Felek megállapodnak abban, hogy Közszolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezéseit kizárólag az ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatban a 3. sz. mellékletben rögzített rendelkezések tekintetében tekintik irányadónak azzal, hogy Közszolgáltató Üzletszabályzatának vonatkozó rendelkezései és jelen szerződés eltérése esetén jelen szerződés feltételeit tekintik hatályosnak.
15. Jelen Szerződés 6 eredeti példányban készült, melyből 4 példány az Önkormányzatot, 2 példány a Közszolgáltatót illeti meg.

Felek jelen szerződést elolvasták, megértették, és mint akaratukkal egyezőt írják alá.

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete e szerződés aláírására a Polgármestert 82/2021.(XII.08.) ÖKT sz. határozatával hatalmazta fel.

A csatolt mellékletek a szerződés elválaszthatatlan részét képezik:

1. melléklet: A hulladékgyűjtési közszolgáltatás ellátásának módja
2. melléklet: Díjak (Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete 4/2012. (III.05.) rendelete a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról)
3. melléklet: Szabályozás a hulladékgyűjtési közszolgáltatás ügyfélszolgálati tevékenységének ellátására Budaörs területén

Budaörs, 2021. <i>December 10.</i>	Budapest, 2021. <i>12. 14.</i>
<p>Budaörs Város Önkormányzata képviselőtől:</p>  <p>Wittinghoff Tamás polgármester</p> <p>Önkormányzat részéről pénzügyi ellenjegyző: <i>Deák</i> <i>2021. 12. 10.</i></p>	<p>Közszolgáltató képviselőtől:</p>  <p>Mártha Imre Edgár vezérigazgató</p>

1. MELLÉKLET

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásának módja Budaörsön

I.

Vegyes hulladék (természetes személyek vegyesen gyűjtött háztartási hulladéka, gazdálkodó szervezetek, nem természetes személy ingatlanhasználók vegyesen gyűjtött háztartási hulladékhoz hasonló hulladéka)

1. A Budaörsi Önkormányzat közszolgáltatással érintett területén, az ingatlanhasználóknál keletkezett, szabványos hulladék gyűjtőedényben, vagy meghatározott jelzett zsákokban a közterületre kihelyezett települési hulladékokat a Közszolgáltató, heti rendszerességgel, legalább egy alkalommal, előzetesen meghatározott rendben és napon gyűjti és a kijelölt hulladékkezelő létesítménybe szállítja, az alábbi feltételekkel:

- általánosan heti egyszeri ürítés
- időlegesen használt ingatlanok esetén április 01-től szeptember 30-ig szolgáltatásnyújtás jelzett zsákos hulladékgyűjtés biztosításával is
- többlethulladék esetén díj ellenében jelzett zsák biztosítása, elszállítás biztosítása (természetes személyek, gazdálkodó szervezetek, nem természetes személy ingatlanhasználók)

2. A közszolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó – Ht. 2.§ (1) szerint az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, Önkormányzat intézménye, gazdálkodó szervezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a közszolgáltató rendelkezésére áll - a szabványos hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről maga gondoskodik. A saját tulajdonú hulladékgyűjtő edényzet tisztításáról, fertőtlenítéséről, karbantartásáról, illetve szükséges cseréjéről az ingatlanhasználó köteles gondoskodni.

3. Többlethulladék elszállítására kizárólag a Közszolgáltató által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban van lehetőség. A jelzett zsák a Közszolgáltató ügyfélszolgálatán, illetve a Közszolgáltató által meghatározott helyeken szerezhető be, külön díj fizetése mellett. A többlethulladékos jelzett zsákok gyűjtése gyűjtőjáratokkal történik, az adott szolgáltatási címre vonatkozó gyűjtési napon. A jelzett zsákokat a hulladékgyűjtő edényzet mellé, illetve az ingatlan elé kell kihelyezni.

4. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén, a Közszolgáltató által rendszeresített, jelzett hulladékgyűjtő zsákban is sor kerülhet a hulladék kihelyezésre. A hulladékot az Önkormányzattal közös egyeztetést követően Közszolgáltató által kijelölt helyekre, módon és időpontig lehet kihelyezni. A 52 db/év, 13 db/negyedév zsákra és a közszolgáltatás igénybevételére az ingatlanhasználó a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

5. Az időlegesen használt ingatlan esetén – igény szerint – szintén Közszolgáltató által rendszeresített, edényzetben (tartály vagy zsák) történik az elszállítás. A 26 db/év, 13 db/negyedév zsákra és a közszolgáltatás igénybevételére az ingatlanhasználó a közszolgáltatási díj megfizetésével válik jogosulttá.

6. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik. A gyűjtött hulladékot a Közszolgáltató az arra engedéllyel rendelkező kezelő létesítménybe,

többek között a Fővárosi Hulladékhasznosító Műbe, illetve a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központba szállítja.

7. A gyűjtőedényt az ingatlanhasználó a saját ingatlanán köteles elhelyezni.

8. A gyűjtőedény az ürítési napot megelőző 20:00 órától helyezhető ki a gyűjtőjárat által biztonságosan megközelíthető helyre, vagy a járdára, vagy közútra vagy az ingatlan közútcsatlakozása mellé oly módon, hogy a gyalogos és a közúti forgalmat ne akadályozza és a közterületben kárt ne okozzon. Az ingatlanhasználó a gyűjtőedényt begyűjtési napon reggel 5:00 óráig, lakótelepi övezetben reggel 6:00 óráig köteles kihelyezni. Az ezen időpont után történő kihelyezésből eredő ürítés elmaradás nem a Közszolgáltató felelőssége.

9. Az ingatlanhasználó télies időszakban a kihelyezett gyűjtőedény és az úttest között legalább 1 m széles átjárót köteles létesíteni, hogy a gyűjtőedény kezelése a hó miatt akadályba ne ütközzék.

10. Az ingatlanhasználó a települési hulladékot úgy köteles a gyűjtőtartályban elhelyezni, hogy az edény teteje lecsukott állapotban legyen kikészítéskor, mozgatáskor, ürítéskor ne szóródjon ki, továbbá a gépi ürítést ne akadályozza.

11. Műszaki hibából adódó, illetve bármely okból bekövetkező szállítás kimaradása esetén Közszolgáltató köteles Önkormányzatot kapcsolattartói útján tájékoztatni, továbbá a szállítás kimaradása esetén lehetőleg az akadály elhárulását követő első munkanapon gondoskodni az elmaradt ürítés pótlásáról. A nem a Közszolgáltatónak felróható okból (pl. útépítési munkák, belógó faágak, havas, síkos út, parkolásból fakadó akadályoztatás) elmaradt ürítés az akadály elhárulását követő, az adott területre vonatkozó első ürítési napon kerül pótlásra.

Az Önkormányzat a közszolgáltatás ellátását érintő útépítési munkálatairól előzetesen, írásban értesíti Közszolgáltatót.

12. Az ürítési nap előrelátható megváltozásáról Közszolgáltató tájékoztatja a lakosságot, a helyben szokásos módon (pl.: a társaság honlapja, helyi újság, szórólap, TV), az Önkormányzattal együttműködve. Az ürítési nap előrelátható megváltozásáról Közszolgáltató az Önkormányzatot előzetesen írásban értesíti, az együttműködés érdekében.

II.

A hulladék kihelyezése során használható gyűjtőedények és maximális súly

- 50 literes edény esetén legfeljebb 9 kg
- 60 literes edény esetén legfeljebb 11 kg
- 80 literes edény esetén legfeljebb 15 kg
- 110/120 literes edény esetén legfeljebb 22 kg
- 240 literes edény esetén legfeljebb 44 kg
- 1100 literes edény esetén legfeljebb 200 kg
- Jelzett 120 l-es Közszolgáltató által rendszeresített zsák

III.

Elkülönítetten gyűjtött (szelektív) hulladék gyűjtése (természetes személyek, költségvetési szervek és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi

III. törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmények számára a közszolgáltatás részeként, nem természetes személy ingatlanhasználó esetében akkor, amennyiben a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladék kezeléséről a Ht. 31. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint a közszolgáltatónak történő átadással gondoskodik (díjfizetés ellenében))

1. A Közszolgáltató Budaörs közszolgáltatással érintett területén elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtést háztartásonkénti „házhoz menő”, hulladékgyűjtő sziget és gyűjtőpontos elkülönített hulladékgyűjtés kombinációjával, valamint hulladékudvar üzemeltetésével biztosítja. A Közszolgáltató az elkülönítetten gyűjtött hulladékok háztartásoktól történő elszállítására az ingatlan elé történő kihelyezés mellett, 2 heti rendszerességgel köteles. A Közszolgáltató házhoz menő rendszerben a papír, műanyag, fém, és azok társított csomagolásai frakciók gyűjtését biztosítja.
2. A „házhoz menő” elkülönített gyűjtés során a hulladékot az ingatlanhasználó köteles az erre alkalmas szabványos edénybe vagy erre alkalmas átlátszó zsákba az I/4., I/8. pontok szerinti közterületre, a Közszolgáltató által meghatározott gyűjtési napon reggel 5 óráig, lakótelepi övezetben reggel 6 óráig kihelyezni. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén a hulladékot az Önkormányzattal történt egyeztetést követően Közszolgáltató által kijelölt helyekre, módon és időpontig, erre alkalmas átlátszó zsákban (zsákot bekötve, kartont kötegelve) lehet kihelyezni. A zsák alkalmas, amennyiben az átlátszó és abban a hulladék típusa egyértelműen beazonosítható szemrevételezéssel. A hulladékgyűjtés előre meghatározott napokon, hulladékgyűjtő célgépekkel történik.
3. A Közszolgáltató a közszolgáltatás keretében az Önkormányzat által biztosított területen lévő hulladékgyűjtő pontról és hulladékgyűjtő szigetről üveg, papír, műanyag és fém hulladékot gyűjt, a jelen 1. melléklet VIII. pontjának 3. pontja szerinti területeken.
4. A Közszolgáltató által elszállított hulladék az NHKV Zrt.-vel kötött bizományosi szerződés alapján válogatóműben kerül válogatásra, az anyagában hasznosítható mennyiség hasznosításra, amelyről válogatási jegyzőkönyv, mérlegjegy és hasznosítói igazolás kerül kiállításra.

IV.

Lomtalanítás (természetes személyek számára a közszolgáltatás részeként, nem természetes személy ingatlanhasználó esetében akkor, amennyiben a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladék kezeléséről a Ht. 31. § (2) bekezdésében meghatározottak szerint a közszolgáltatónak történő átadással gondoskodik (díjfizetés ellenében))

1. Budaörsön a Közszolgáltató a lomhulladék gyűjtés szervezéséről és gyűjtéséről az alábbiak szerint gondoskodik:

a, Családi házas övezetben:

A Közszolgáltató az ingatlanhasználók igénybejelentése alapján látja el ezt a szolgáltatást. A lomtalanítás minden előfizető ügyfél számára évente egy alkalommal, háztartásonként maximálisan 2 m³ mennyiségig a közszolgáltatás részeként vehető igénybe.

Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

A lomtalanítási hulladék elszállítására a közszolgáltató által meghatározott napokon és időpontban kerülhet sor.

A lomtalanítás megrendelése az Ügyfélszolgálaton keresztül történik személyesen, telefonon, vagy írásban.

A Közszolgáltató a lomtalanítási igénybejelentést követően egyeztet az időpontról ingatlanhasználóval.

A lomtalanítás időpontjában min. 1 fő ingatlanhasználónak otthon kell tartózkodnia és a szolgáltatás elvégzését aláírásával kell igazolnia.

A lomtalanítási hulladékot a lakóingatlanon belül, kapu mellett úgy kell elhelyezni, hogy azt a lomtalanítást végzők könnyen megközelíthessék.

Kihelyezhető lomok:

A lom egyrésztől nagydarabos hulladék (pl. ágybetét, bútor, játék, kerékpár, szőnyeg, szánkó, babakocsi), amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedényzetben nem helyezhető el.

Nem tartozik a lomtalanítás körébe:

- a) építési és bontási hulladék;
- b) gumiabroncs hulladék;
- c) gépjármű roncs, vagy termékként tovább nem használható jármű;
- d) az ipar, mezőgazdaság vagy szolgáltatási tevékenység során képződött hulladék;
- e) veszélyes hulladék;
- f) háztartásokban keletkező vegyes hulladék;
- g) elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladék;
- h) kerti biohulladék.

A lomtalanítási hulladéknak nem minősülő hulladék nem kerül elszállításra.

A lomok elszállítása kizárólag lakott ingatlantól történhet, egyéb területekről nem áll módjában a Közszolgáltatónak a lomhulladék begyűjtése.

b, A kisebb, nem a város lakótelepi övezetében található társasházak esetében:

A Közszolgáltató a társasház közös képviselőjével egyeztetett időpontban végzi el a begyűjtést az összes lakó esetében.

Az igénybejelentés rendszere megegyezik a családi házas övezetben, fentiekben részletezett lehetőségekkel, azzal a különbséggel, hogy ez esetben a lom - a helyszín adottságából fakadóan - kihelyezhető a közterületre is.

c, Lakótelepi gyűjtőakció:

A Közszolgáltató a lakótelepen közterületi gyűjtőakció keretében évente egy alkalommal gondoskodik a lomtalanítás megszervezéséről, illetve lebonyolításáról és legalább 30 nappal az évenkénti lomtalanítás időpontja előtt, az Önkormányzat egyidejű tájékoztatása mellett értesíti a közös képviselőket.

A bejelentés nélkül történő hulladék kihelyezése illegális hulladéklerakásnak minősül. A lomtalanítás által érintett közterületek rendjét és tisztaságát a helyi Közterület-felügyelet ellenőrzi.

3. A külön díjazás nélküli lomtalanítási szolgáltatást csak természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe. Gazdálkodó szervezetek és nem természetes személy ingatlanhasználók a lomtalanítási szolgáltatást térítési díj ellenében vehetik igénybe.

4. A hulladékudvarban térítésmentesen 150 kg/alkalom, 300 kg/év lomhulladék helyezhető el, csak természetes személy ingatlanhasználók vehetik igénybe.

Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

1

1

5. A gyűjtött hulladékot a Közszolgáltató az arra engedéllyel rendelkező kezelő létesítménybe, többek között a Fővárosi Hulladékhasznosító Műbe, illetve a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központba szállítja.

5. A Iomtalanítás következtében közterületre kiszóródott hulladék eltakarítását az Önkormányzat végzi.

V.

Biológiailag lebomló zöldhulladék gyűjtés

1. A közszolgáltatás keretében végzett kerti hulladék (zöldhulladék) gyűjtés kötegelt elszállítási lehetőség biztosításával és/vagy arra meghatározott, jelzett zsákban, házhoz menő gyűjtési módon valósul meg. Az elszállítás március 01 - november 30. között legalább hetente 1 alkalommal, január hónapban - az V.2. pontban foglaltak szerint - két alkalommal, az Önkormányzattal történt egyeztetést követően Közszolgáltató által meghatározott időpontokban történik, a kiadott hulladéknaptár szerint. Hulladékgyűjtő célgéppel nem megközelíthető ingatlanok esetén a hulladékot a Közszolgáltató az Önkormányzattal történt egyeztetést követően kijelölt helyekre, módon és időpontig lehet, erre meghatározott jelzett zsákban, vagy a 6. pontban rögzített módon kihelyezni.

2. A karácsonyi ünnepek követően ingatlanok elé kihelyezett fenyőfák a Közszolgáltató által közzétett időpontokban, de maximum 2 alkalommal kerülnek elszállításra a kiadott hulladéknaptár szerint.

3. A természetes személy ingatlanhasználók részére a Közszolgáltató biztosítja ingatlanonként 3 m³/naptári év zöldhulladék hulladékgyűjtő udvarban történő ingyenes elhelyezését. Ezen mennyiség felett csak díj ellenében a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központban adható át.

4. A külön díjazás nélküli, házhoz menő zöldhulladék gyűjtést csak természetes személy ingatlanhasználók, a költségvetési szervek és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmények vehetik igénybe. Gazdálkodó szervezetek és a további nem természetes személy ingatlanhasználók a zöldhulladék gyűjtési szolgáltatást – csak külön díj ellenében vehetik igénybe.

5. A zöldhulladék (falevél, fű, kerti zöldhulladék, ágak apróra darabolva és kötegelve) az V.1. pontban megjelölt időszakban a vegyes hulladék elszállításától elkülönítve kerül elszállításra az ingatlanok elől.

6. A nagyobb gallyakat, fák és bokrok nyeseadékát maximum 1 méter hosszú, illetve fél méter átmérőjű kötegekbe, két helyen zsineggel szorosan megkötve, az apró zöldhulladékot meghatározott jelzett zsák zöldhulladékgyűjtő zsákokban kell reggel 5:00 óráig kihelyezni zöldhulladék-gyűjtő járatnapokon.

7. Amennyiben a zöldhulladékot nem az előírtaknak megfelelően (pl. kazalba rakott gallyak, ágak, nem megfelelő zsákban) helyezi ki az ingatlanhasználó, úgy a Közszolgáltató nem köteles a zöldhulladékot elszállítani.

8. A Közszolgáltató a zöldhulladék gyűjtési napokon az ingatlanhasználók által kihelyezett, nem zöldhulladék jellegű települési hulladékot nem köteles elszállítani.

Dr. Kiss Jibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

9. A gyűjtött zöldhulladékot a Közszolgáltató az általa meghatározott, arra engedéllyel rendelkező kezelő létesítménybe szállítja.

VI.

Hulladékgyűjtő udvar üzemeltetése

A Közszolgáltató a budaörsi ingatlanhasználók részére igénybe vehető Pusztazámori Hulladékgyűjtő udvart) üzemeltet. A hulladékgyűjtő udvar legalább heti 6 nap nyitvatartással kell, hogy rendelkezzen.

A hulladékgyűjtő udvar szolgáltatását legalább az alábbiak szerint kell biztosítani:

- természetes személyek, költségvetési szervek és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmények elkülönítetten gyűjtött háztartási hulladéka, elkülönítetten gyűjtött háztartási hulladékhoz hasonló hulladéka tekintetében a megfizetett közszolgáltatási díj ellenében, további díj felszámítása nélkül,
- természetes személyek részére a lomhulladék tekintetében 150 kg/alkalom, 300 kg/év mennyiségig, a megfizetett közszolgáltatási díj ellenében, további díj felszámítása nélkül, 300 kg/évi kvóta elérése után térítés ellenében a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központban kezelésre adható át.
- gazdálkodó szervezetek, nem természetes személy ingatlanhasználók részére lomhulladék külön díj ellenében, a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központban kezelésre adható át.
- természetes személyek részére inert hulladék tekintetében 150 kg/alkalom 500 kg/év mennyiségig a megfizetett közszolgáltatási díj ellenében, további díj felszámítása nélkül, az éves mennyiség elérése után külön díj ellenében a Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központban kezelésre adható át
- gazdálkodó szervezetek, nem természetes személy ingatlanhasználók részére inert hulladék külön díj ellenében, Pusztazámori Regionális Hulladékkezelő Központban kezelésre adható át
- egyéb elkülönítetten gyűjtött nem veszélyes és veszélyes hulladék (háztartási mennyiségben) természetes személyek, költségvetési szervek és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmények számára a megfizetett közszolgáltatási díj ellenében, további díj felszámítása nélkül,
- természetes személyek és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti ápolást, gondozást nyújtó intézmények gumiabroncs hulladék leadására 4 db (max. 50 kg)/alkalom, 150 kg/év mennyiségig a megfizetett közszolgáltatási díj ellenében, további díj felszámítása nélkül, adhatják le hulladékaikat.

VII.

A közszolgáltatással kapcsolatos ügyek intézése és tájékoztatás

1. A Közszolgáltató a közszolgáltatással kapcsolatos ügyek gyors és korszerű intézése érdekében Budaörsön ügyfélszolgálatot tart fenn, mely legalább hétfőtől péntekig, az e-mailen és telefonos megkeresések tekintetében legalább heti 40 óra nyitva tartással rendelkezik, illetve

személyes ügyintézésre minimum heti 25 órát biztosít, oly módon, hogy egy napon legalább 12 órán keresztül, megszakítás nélkül fogadja az ügyfeleket.

2. A Közszolgáltató a fentiek mellett köteles az ingatlanhasználók tájékoztatására, esetleges panaszaik felvételére munkanapokon telefonos elérhetőséget – a panaszok rögzítési lehetőségével - és e-mail cím elérését biztosítani.

3. Az ügyfélszolgálaton intézhető az ingatlanhasználók kötelezetté válásának bejelentése, gazdálkodó szervezetekkel, nem természetes személy ingatlanhasználókkal történő szerződéskötés, adatváltozások bejelentése. A Közszolgáltató az ügyfélszolgálaton biztosítja jelzett hulladékgyűjtő zsák átvételi, illetve vásárlási lehetőségét is.

4. A Közszolgáltató köteles a fogyasztók bejelentéseinek megfelelő kezeléséről gondoskodni, azt nyilvántartani, és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő határidőn belül kivizsgálni, és megválaszolni. A vizsgálat, és a panasz érdemi elbírálásának eredményéről a panaszt igazolható módon a fogyasztóvédelmi szabályok figyelembevételével tájékoztatni köteles.

5. A Közszolgáltató az ügyfélszolgálaton alapvetően a közszolgáltatás végzésével kapcsolatos panaszok ügyintézését végzi. Amennyiben arról jogszabály rendelkezik, a rendelkezések alapján végzi a közszolgáltatási díjjal kapcsolatos panaszügyintézését is.

6. A Közszolgáltató folyamatos tájékoztatást nyújt az ingatlanhasználóknak az általa nyújtott szolgáltatások rendjéről.

7. A Közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót megbízni. A Ht.-ben meghatározott személyes adatokat a jogszabályoknak megfelelő módon jogosult kezelni és hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából jogszabályi keretek között harmadik személyeknek átadni.

8. Közszolgáltató jelen VII. fejezetben rögzített feladatait a közszolgáltatási szerződés 3. mellékletét képező, Szabályozás a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ügyfélszolgálati tevékenységének ellátására Budaörs területén alapján köteles végezni.

VIII.

1. Budaörs Város közszolgáltatással ellátott területén hulladékgyűjtő edénnyel biztosított közszolgáltatás, hulladékgyűjtő járáttal érintett terület:

Budaörs Város Önkormányzata Képviselő-testületének Budaörs város területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 28/2021(XII.10.) önkormányzati rendelete szerint, a Közszolgáltató honlapján közzétett mindenkori hulladéknaptár szerint szervezett járáttal érintett terület.

2. Hulladékgyűjtő célgéppel nem vagy nehezen megközelíthető

területekről történő hulladékbegyűjtésre szolgáló gyűjtőpontok jegyzéke:

1. Szilva utca - Zöldvirág utca sarok,
2. Szüret utca - Sóvirág utca sarok,
3. Sóvirág utca - Galagonya utca sarok,

Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

4. Domb utca - Felsőszállás utca sarok,
 5. Puttony utca - Mogyoró utca sarok,
 6. Puttony utca - Ribizke utca sarok,
 7. Hurok utca - Gyömbér utca sarok,
 8. Fátyol utca - Zivatar utca kereszteződése és környéke,
 9. Szarvas utca - Rigó utca sarok,
 10. Őzike utca - Sas utca sarok,
 11. Szépkilátó utca - Berkenye utca - Ásó utca sarok,
 12. Maros köz - Kossuth Lajos utca sarok
3. Az elkülönítetten gyűjtött üveg-, papír-, műanyag- és fém csomagolási hulladék elhelyezésére kijelölt terület Budaörs Város területén:

Cym

Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

Wj
dr. Vid...
jogt...

Konténer típus:	Kihelyezett szelektív szigetek 2022-ben		
	Üveg	Papír	Műanyag, Fém, Társított
Zombori u.- Kassai u.- Kolozsvári u. kereszteződés	x		
Clementis u.	x		
Mező u.	x	x	x
Szerviz út - Aradi utca sarok	x		
Máriavölgy u.	x		
Uzsoki u. (Önkormányzat épülete mögött)	x	x	x
Csiki u.	x		
Virág u.	x		
Bazsalikom u. - Baross u. - Ibolya u. kereszteződés	x		
Holdfény u.	x	x	x
Patkó u. (parkoló)	x	x	x
Ifjúság u. (parkoló)	x	x	x
Lévai u.	x	x	x
Városi Uszoda Sportcsarnok és Strand (BVUSS)		x	x
1. sz. Általános Iskola	x	x	x
Hermann Ottó Általános Iskola		x	x
Bleyer Jakab Általános Iskola	x	x	x
Illyés Gyula Gimnázium		x	x

Dr. Kiss Tibor
hulladékgyűjtési főigazgató

2. melléklet

Kivonat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2012. március 05-i ülésének jegyzőkönyvéből:

**Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete
4/2012. (III.05.) rendelete**

**a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló
52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a hulladékgyűjtésről szóló 2000. évi XLIII. törvény 23. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 16. § (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el.

1. §

A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet melléklete helyébe e rendelet melléklete lép.

2. §

E rendelet a kihirdetés napján lép hatályba, és hatálybalépését követő napon hatályát veszti.

Budaörs, 2012. február 29.

k.m.f.

**Wittinghoff Tamás sk.
polgármester**

**dr. Bocsi István sk.
jegyző**



**A kivonat hitelül:
Budaörs, 2021. december 10.**

**dr. Sándor Anett
szervezési ügyintéző
Jegyzői Iroda**

A települési szilárd hulladék gyűjtésének, szállításának és ártalmatlanításának díja:

a.) Családi házas övezetben, valamint üdülőterületeken életvitelszerűen egész évben ott tartózkodóknak heti egyszeri elszállítással:

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA
240	3.273 + ÁFA

b.) Lakótelepi övezetben a kihelyezett edények heti háromszori ürítésével:

1.500 Ft + ÁFA /lakás/hó

c.) Üdülő övezetben üdülők részére az edények heti egy alkalommal történő ürítésével (életvitelszerűen egész évben ott nem tartózkodók részére):

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA

d.) Külterületen, zártkerti mezőgazdasági terület besorolású övezetben heti egyszeri alkalommal történő elszállítással:

1.500,- Ft + ÁFA/hó

e.) Gazdálkodó szervezetek részére:

Edényméret (l)	díj Ft/1 db edény/egyszeri ürítés
110	350 + ÁFA
120	380 + ÁFA
240	760 + ÁFA
1100	3.500 + ÁFA
4400	14.000 + ÁFA

Kivonat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2012. március 05-i ülésének jegyzőkönyvéből:

**Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete
4/2012. (III.05.) rendelete**

**a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló
52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény 23. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 16. § (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el.

1. §

A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet melléklete helyébe e rendelet melléklete lép.

2. §

E rendelet a kihirdetés napján lép hatályba, és hatálybalépését követő napon hatályát veszti.

Budaörs, 2012. február 29.

k.m.f.

**Wittinghoff Tamás sk.
polgármester**

**dr. Bocsi István sk.
jegyző**

**A kivonat hitelül:
Budaörs, 2021. december 10.**

**dr. Sándor Anett
szervezési ügyintéző
Jegyzői Iroda**



A települési szilárd hulladék gyűjtésének, szállításának és ártalmatlanításának díja:

a.) Családi házas övezetben, valamint üdülőterületeken életvitelszerűen egész évben ott tartózkodóknak heti egyszeri elszállítással:

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA
240	3.273 + ÁFA

b.) Lakótelepi övezetben a kihelyezett edények heti háromszori ürítésével:

1.500 Ft + ÁFA /lakás/hó

c.) Üdülő övezetben üdülők részére az edények heti egy alkalommal történő ürítésével (életvitelszerűen egész évben ott nem tartózkodók részére):

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA

d.) Külterületen, zártkerti mezőgazdasági terület besorolású övezetben heti egyszeri alkalommal történő elszállítással:

1.500,- Ft + ÁFA/hó

e.) Gazdálkodó szervezetek részére:

Edényméret (l)	díj Ft/1 db edény/egyszeri ürítés
110	350 + ÁFA
120	380 + ÁFA
240	760 + ÁFA
1100	3.500 + ÁFA
4400	14.000 + ÁFA

Kivonat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2012. március 05-i ülésének jegyzőkönyvéből:

**Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete
4/2012. (III.05.) rendelete**

**a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló
52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény 23. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 16. § (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el.

1. §

A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet melléklete helyébe e rendelet melléklete lép.

2. §

E rendelet a kihirdetés napján lép hatályba, és hatálybalépését követő napon hatályát veszti.

Budaörs, 2012. február 29.

**Wittinghoff Tamás sk.
polgármester**

k.m.f.



**dr. Bocsi István sk.
jegyző**

**A kivonat hitelül:
Budaörs, 2021. december 10.**

**dr. Sándor Anett
szervezési ügyintéző
Jegyzői Iroda**

1
Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

A települési szilárd hulladék gyűjtésének, szállításának és ártalmatlanításának díja:

a.) Családi házas övezetben, valamint üdülőterületeken életvitelszerűen egész évben ott tartózkodóknak heti egyszeri elszállítással:

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA
240	3.273 + ÁFA

b.) Lakótelepi övezetben a kihelyezett edények heti háromszori ürítésével:

1.500 Ft + ÁFA /lakás/hó

c.) Üdülő övezetben üdülők részére az edények heti egy alkalommal történő ürítésével (életvitelszerűen egész évben ott nem tartózkodók részére):

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA

d.) Külterületen, zártkerti mezőgazdasági terület besorolású övezetben heti egyszeri alkalommal történő elszállítással:

1.500,- Ft + ÁFA/hó

e.) Gazdálkodó szervezetek részére:

Edényméret (l)	díj Ft/1 db edény/egyszeri ürítés
110	350 + ÁFA
120	380 + ÁFA
240	760 + ÁFA
1100	3.500 + ÁFA
4400	14.000 + ÁFA

Kivonat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2012. március 05-i ülésének jegyzőkönyvéből:

**Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete
4/2012. (III.05.) rendelete**

**a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló
52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény 23. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 16. § (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el.

1. §

A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet melléklete helyébe e rendelet melléklete lép.

2. §

E rendelet a kihirdetés napján lép hatályba, és hatálybalépését követő napon hatályát veszti.

Budaörs, 2012. február 29.

k.m.f.

**Wittinghoff Tamás sk.
polgármester**

**dr. Bocsi István sk.
jegyző**



**A kivonat hitelül:
Budaörs, 2021. december 10.**

**dr. Sándor Anett
szervezési ügyintéző
Jegyzői Iroda**

1
Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

A települési szilárd hulladék gyűjtésének, szállításának és ártalmatlanításának díja:

a.) Családi házas övezetben, valamint üdülőterületeken életvitelszerűen egész évben ott tartózkodóknak heti egyszeri elszállítással:

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA
240	3.273 + ÁFA

b.) Lakótelepi övezetben a kihelyezett edények heti háromszori ürítésével:

1.500 Ft + ÁFA /lakás/hó

c.) Üdülő övezetben üdülők részére az edények heti egy alkalommal történő ürítésével (életvitelszerűen egész évben ott nem tartózkodók részére):

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA

d.) Külterületen, zártkerti mezőgazdasági terület besorolású övezetben heti egyszeri alkalommal történő elszállítással:

1.500,- Ft + ÁFA/hó

e.) Gazdálkodó szervezetek részére:

Edényméret (l)	díj Ft/1 db edény/egyszeri ürítés
110	350 + ÁFA
120	380 + ÁFA
240	760 + ÁFA
1100	3.500 + ÁFA
4400	14.000 + ÁFA

8

Kivonat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2012. március 05-i ülésének jegyzőkönyvéből:

**Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete
4/2012. (III.05.) rendelete**

**a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló
52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény 23. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 16. § (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el.

1. §

A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet melléklete helyébe e rendelet melléklete lép.

2. §

E rendelet a kihirdetés napján lép hatályba, és hatálybalépését követő napon hatályát veszti.

Budaörs, 2012. február 29.

k.m.f.

**Wittinghoff Tamás sk.
polgármester**

**dr. Bocsi István sk.
jegyző**

**A kivonat hitelül:
Budaörs, 2021. december 10.**

**dr. Sándor Anett
szervezési ügyintéző
Jegyzői Iroda**



Dr. Kiss Tibor
hulladékgazdálkodási főigazgató

A települési szilárd hulladék gyűjtésének, szállításának és ártalmatlanításának díja:

a.) Családi házas övezetben, valamint üdülőterületeken életvitelszerűen egész évben ott tartózkodóknak heti egyszeri elszállítással:

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA
240	3.273 + ÁFA

b.) Lakótelepi övezetben a kihelyezett edények heti háromszori ürítésével:

1.500 Ft + ÁFA /lakás/hó

c.) Üdülő övezetben üdülők részére az edények heti egy alkalommal történő ürítésével (életvitelszerűen egész évben ott nem tartózkodók részére):

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA

d.) Külterületen, zártkerti mezőgazdasági terület besorolású övezetben heti egyszeri alkalommal történő elszállítással:

1.500,- Ft + ÁFA/hó

e.) Gazdálkodó szervezetek részére:

Edényméret (l)	díj Ft/1 db edény/egyszeri ürítés
110	350 + ÁFA
120	380 + ÁFA
240	760 + ÁFA
1100	3.500 + ÁFA
4400	14.000 + ÁFA

(2)

Kivonat Budaörs Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2012. március 05-i ülésének jegyzőkönyvéből:

**Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete
4/2012. (III.05.) rendelete**

**a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló
52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet módosításáról**

Budaörs Város Önkormányzat Képviselő-testülete a hulladékgazdálkodásról szóló 2000. évi XLIII. törvény 23. § f) pontjában kapott felhatalmazás alapján, a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 16. § (1) bekezdésében meghatározott feladatkörében eljárva a következőket rendeli el.

1. §

A települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos közszolgáltatásról szóló 52/2004. (IX.15.) ÖKT rendelet melléklete helyébe e rendelet melléklete lép.

2. §

E rendelet a kihirdetés napján lép hatályba, és hatálybalépését követő napon hatályát veszti.

Budaörs, 2012. február 29.

k.m.f.

**Wittinghoff Tamás sk.
polgármester**

**dr. Bocsi István sk.
jegyző**

**A kivonat hitelül:
Budaörs, 2021. december 10.**

**dr. Sándor Anett
szervezési ügyintéző
Jegyzői Iroda**



A települési szilárd hulladék gyűjtésének, szállításának és ártalmatlanításának díja:

a.) Családi házas övezetben, valamint üdülőterületeken életvitelszerűen egész évben ott tartózkodóknak heti egyszeri elszállítással:

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA
240	3.273 + ÁFA

b.) Lakótelepi övezetben a kihelyezett edények heti háromszori ürítésével:

1.500 Ft + ÁFA /lakás/hó

c.) Üdülő övezetben üdülők részére az edények heti egy alkalommal történő ürítésével (életvitelszerűen egész évben ott nem tartózkodók részére):

Edényméret (l)	díj Ft/hó/1 db edény
50	690 + ÁFA
80	1.096 + ÁFA
110	1.500 + ÁFA
120	1.635 + ÁFA

d.) Külterületen, zártkerti mezőgazdasági terület besorolású övezetben heti egyszeri alkalommal történő elszállítással:

1.500,- Ft + ÁFA/hó

e.) Gazdálkodó szervezetek részére:

Edényméret (l)	díj Ft/1 db edény/egyszeri ürítés
110	350 + ÁFA
120	380 + ÁFA
240	760 + ÁFA
1100	3.500 + ÁFA
4400	14.000 + ÁFA

3. MELLÉKLET

Szabályozás a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ügyfélszolgálati tevékenységének ellátására Budaörs területén

Jelen melléklet a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság** (rövidített elnevezés: **BKM Nonprofit Zrt., az FKF Nonprofit Zrt. jogutódja**), valamint a Budaörs Város Önkormányzata között létrejött (a Közzolgáltató nyilvántartása szerinti **575/2010. sz.**) szerződés elválaszthatatlan része.

Ezen szerződés alapján a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság**, mint **Közzolgáltató** látja el az ügyfélszolgálati feladatokat, melyhez alvállalkozót vonhat be.

Fogalom-meghatározások:

Ingtatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyongekezelője, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Közzolgáltató rendelkezésére áll.

Ügyfél: Az a természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház és lakásszövetkezet, aki a Ht. szerint ingatlanhasználónak minősül és köteles és/vagy jogosult igénybe venni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást.

Közzolgáltató: az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el.

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

Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés:

Koordináló szerv Az állam a hulladékgazdálkodással összefüggő közfeladatainak ellátására Koordináló szervezet hozott létre. Feladatai között szerepel többek között a hulladékgazdálkodás országos céljainak meghatározása, a közszolgáltatási díj beszedése, a közzolgáltatók részére a jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díj megfizetése, valamint a közszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségek kezelése. A Koordináló szerv adatai:

Név: NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: NHKV Zrt.)

Cím: 1036 Budapest, Lajos utca 103.

1. Ügyfélszolgálati tevékenységek

1.1. Tájékoztatás

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

1.2. Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő panasz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvénynek (továbbiakban: Fgytv.) megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével kapcsolatos panaszokat.

1.3. Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatással kapcsolatosan igényt fogalmaz meg.

1.4. Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem a Közszolgáltató jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek, Közszolgáltató a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (A panaszokról és a közérdekű bejelentésekről 2013. évi CLXV. törvény továbbiakban: Pktv. 1. §. (5) bekezdés).

1.5. Közszolgáltató ügyfélszolgálatára beérkező megkeresések kezelése

Az egyes ügyfélszolgálati csatornák elérhetőségeiről és nyitvatartási rendjéről Közszolgáltató az Ügyfeleit a honlapján tájékoztatja (www.fkf.hu).

Közszolgáltató honlapján időpont foglaló rendszert működtet, ahol az Ügyfélnek lehetősége van a személyes ügyintézéshez időpontot foglalni. Emellett Közszolgáltató lehetőséget biztosít elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül.

A személyes ügyfélmegkeresések kezelése a Személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében történik.

Kizárólag a Közszolgáltató budaörsi személyes ügyfélszolgálatán intézhető ügyek:

- budaörsi új fogyasztó felvétele,
- budaörsi fogyasztó-, illetve szolgáltatásváltozás bejelentése,
- budaörsi szolgáltatás megszüntetése.

A Közszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Telefonos ügyfélmegkeresés esetén az Ügyfél (Ingatlanhasználó) tájékoztatást kap az ügyintézésben érintett Ügyfélszolgálat elérhetőségéről, valamint nyitvatartási rendjéről.

1

h

Az írásos ügyfélmegkeresések kezelése az ELO elektronikus iratkezelő rendszerben történik. Az ide beérkező ügyfélmegkereséseket a Közszolgáltató központi iktatója az ELO elektronikus iratkezelő rendszerben történő érkezését követően iktatja. Az iktatott ügyfélmegkeresést az ügyfélkapcsolati munkatárs a szabályoknak megfelelően kezeli, az Ügyfél részére a választ határidőre megküldi.

1.6. Adatvédelem és adatkezelés

Az adatvédelem és adatkezelés az ügyfélszolgálati tevékenység során a Közszolgáltató Üzletszabályzatában foglaltak szerint történik.

2. Az Ügyfél beazonosítása

Az ügyfélkezelés megkezdésekor az ügyfélkapcsolati munkatárs ellenőrzi a bejelentő vagy a személyesen megjelent természetes személy személyazonosságát, és (vagy) jogi személy bejelentéshez vagy megrendeléshez kapcsolódó jogosultságát.

Az alábbi esetekben nem szükséges az Ügyfél vagy bejelentő személyazonosságának ellenőrzése:

- a) információ kérése vagy közlése általában,
- b) közérdekű bejelentések.

2.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében

- A. **Természetes személy és a társasházi lakókat képviselő társasházi közös képviselő vagy a társasház intézőbizottságának elnöke** (ha a közös képviseleti feladatot ő látja el) személyes megjelenése esetében az alábbi okiratok szolgálhatnak azonosításra (összhangban a Ptk. előírásaival a meghatalmazás esetére vonatkozóan):
- a) személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevél, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum,
 - b) lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum,
 - c) meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott, illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges,
 - d) társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást.
- B. **Jogi személy** (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat stb.) esetében a képviseletre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:
- a) létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat, alapszabály), vagy a bejegyzésről szóló Cégbírósági, illetve alapítványok, egyesületek esetében a civil szervezetek nyilvántartását végző törvényszék végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációs / www.e-cegjegyzek.hu / szolgáltatás alapján letöltött legfrissebb cégkivonat,

- b) aláírási címpéldány,
- c) a képviseletre jogosult személy, vagy a meghatalmazott személyazonosságát igazoló dokumentum (indokolt esetben meghatalmazás).

C. Egyéni vállalkozók esetében

Vállalkozói igazolás

2.2. Azonosítási lehetőségek nem személyes ügyintézés esetében

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó), a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését írásban juttatja el Közszolgáltató Ügyfélszolgálatához, és az az ügyintézés megkezdéséhez szükséges egyértelmű adatokat (cím, név) nem tartalmazza, úgy az ügyintézés kezdetén az ügyfélkapcsolati munkatársnak be kell kérnie azokat. Az Ügyfél hiánypótlásra történő értesítése elsődlegesen rögzített vonalon történik, telefonszám hiányában írásban, az ELO elektronikus iratkezelő rendszeren keresztül.

Ha az Ügyfél ügyintézésre jogosultsága ezt követően is kérdéses, az ügyintézés elkezdéséhez az Ügyféltől be kell kérni az NHKV nyilvántartásában szereplő felhasználóazonítót.

Telefonos megkeresés esetén általános tájékoztatáshoz nem szükséges az ügyfélazonosító megadása. Amennyiben az Ügyfél konkrét, a Közszolgáltató elektronikus nyilvántartási rendszerében tárolt adatokkal kapcsolatosan érdeklődik, az Ügyfél fentiek szerinti beazonosítása szükséges.

3. Ügyfélmegkeresések típusai

3.1. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (közszolgáltatás megrendelése)

A bejelentés (közszolgáltatás megrendelése) személyesen vagy írásban történhet. A bejelentéshez az alábbi pontokban ügýtípusonként felsorolt dokumentumok csatolása szükséges.

Az Ügyfélnek, személyes adatai kezelése céljából, a Közszolgáltató felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot kell tennie (aláírnia):

- a közszolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél),
- új megrendelések, módosítások esetén,
- személyes adatai változása esetén, továbbá
- amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából felkeresi (meglévő Ügyfél), de még nem nyilatkozott személyes adatai kezeléséről.

Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

A közszolgáltatás igénybevételéhez (megrendeléséhez) szükséges dokumentumok:

- a) meglévő ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése és birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap (nem hiteles is elfogadható), vagy Földhivatali bejegyző határozat, Ht. szerinti személyes adatok megadásával,
- b) újjépítésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyve és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve, vagy Földhivatali bejegyző határozat, Ht. szerinti személyes adatok megadásával,
- c) gazdálkodó szervezet esetében cégkivonat, aláírási címpéldány másolata, ingatlan adásvételi szerződése, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap (nem hiteles is elfogadható) / Földhivatali bejegyző határozat és - vagy bérleti szerződés bemutatása. (Bérleti szerződés esetében, amennyiben a szerződés nem tartalmazza, hogy a bérlő a saját nevében megrendelheti a szolgáltatást, szükséges a bérbeadó hozzájáruló nyilatkozatot is becsatolni.)

A települési szilárd hulladék gyűjtésére és elszállítására vonatkozó közszolgáltatási szerződés megkötésénél meghatalmazással eljárhat természetes személy is.

3.2. Adatváltozások

Az Ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

A. Közös képviselő változása:

Amennyiben egy társasház közös képviselete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Közszolgáltató 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.

B. Ingatlanhasználó változás:

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

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap (nem hiteles is elfogadható), vagy Földhivatali bejegyző határozat, Ht. szerinti személyes adatok megadásával,
- vagy adásvételi szerződés bemutatása,
- vagy bérleti szerződés bemutatása (amennyiben a szerződés nem tartalmazza, hogy a bérlő a saját nevében megrendelheti a szolgáltatást, szükséges a bérbeadó hozzájáruló nyilatkozatot is becsatolni),
- adatváltozás bejelentése formanyomtatvány csatolása,
- amennyiben szükséges. írásos hozzájáruló nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan,

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

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat csatolása mellett a bérleti, a használatra vonatkozó szerződés, illetve vagyonkezelői szerződés bemutatása (Bérleti szerződés esetében, amennyiben a szerződés nem tartalmazza, hogy

a bérlő a saját nevéen megrendelheti a szolgáltatást, szükséges a bérbeadó hozzájáruló nyilatkozatot is becsatolni.),

- adatváltozás bejelentése formanyomtatvány csatolása,
- amennyiben szükséges, írásos hozzájáruló nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan,

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

Az új, illetve a régi Ügyfél (Ingatlanhasználó) által kezdeményezett Fogyasztó változás átvezetése a fenti dokumentumok mellett elvégezhető.

C. Levelezési/értesítési cím változása:

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Közzolgáltató nyilvántartásában. A változás bejelentése személyesen vagy írásban történhet.

D. Elhalálozásból eredő változás:

Szerződött ügyfél elhalálozása esetében hagyatékátadó végzés/ vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, és halotti anyakönyvi kivonat szükséges az adatváltozás rögzítéséhez. A változás bejelentése személyesen vagy írásban történhet.

3.3. Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele az Ügyfél (Ingatlanhasználó) beazonosítása mellett, a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a díj visszakövetelés jogosságát.

Közzolgáltatással kapcsolatos számlareklamáció esetén a Közzolgáltató köteles kivizsgálni a panaszt.

A Fgytv. szerinti fogyasztónak tekinthető Ügyfél (Ingatlanhasználó) panaszát Közzolgáltató a fogyasztóvédelmi előírások alapján kezeli, amelynek részletes szabályait jelen melléklet 4. pontja tartalmazza.

3.4. Hulladékgazdálkodási közzolgáltatás szüneteltetése

A közzolgáltatás egyhuzamban legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 90 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

A szüneteltetésre vonatkozó igény az egy év letelte után – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető.

A szüneteltetés időtartamáról a Közzolgáltató az Ügyfelet (Ingatlanhasználót) a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Az Ügyfél (Ingatlanhasználó) a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét írásban köteles bejelenteni a Közzolgáltatónak, a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely 1 évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, és mindig a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

Társasház esetén a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb okok miatt lakatlan.

Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon annak használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ügyfél (Ingatlanhasználó) ezt írásban haladéktalanul köteles a Közszolgáltató felé bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Közszolgáltató útján a Koordináló szervet értesíti.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Közszolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koordináló szerv részére.

A szüneteltetésre vonatkozó igény, illetve a szünetelés feltételeiben bekövetkezett változás bejelentése benyújtható személyesen vagy írásban, illetve a szüneteltetés megkötéséhez szükséges:

- a) új szerződő fél esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyv és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyv;
- b) régi szerződő fél esetén nyilatkozat, mely szerint az ingatlan lakatlan és ott hulladék nem képződik.

3.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (Ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a mindenkor hatályos Budaörs Város önkormányzati rendeletében előírtak figyelembevételével írásban kezdeményezheti a megszüntetést. A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása (pl.: bérleti szerződés felmondása), illetve a dokumentált indoklások (pl.: bontásigazolás), rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát.

Gazdálkodó szervezet esetében a felmondáshoz szükséges az aláírási címpéldány, ingatlan adásvételi szerződése, jegyzői végzés az adott tevékenység megszűnéséről vagy bérleti szerződés megszűnéséről.

3.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás újraindítása

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó) által megnevezett fogyasztóhelyen a felfüggesztés körülményei megváltoztak, lehetőség van a szolgáltatás újraindítására.

Az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőséget igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják az újraindítás szükségességét.

A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

3.7. Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre

Amennyiben a nem lakótelepi társasház lakói egyéni fogyasztóként kívánják a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni, a megfelelő igazolások benyújtása mellett erre Közszolgáltató lehetőséget biztosít, amely egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

3.8. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás módosítása edényzet méretének, darabszámának változásából kifolyólag

3.8.1. Edényszám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

Közszolgáltató lehetőség biztosít arra, hogy Ügyfél (Ingatlanhasználó) a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú és mennyiségű edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A legkisebb űrtartalmú igényelhető edényzet természetes személyek (magánszemélyek) esetében 60 literes, egyéb ingatlanhasználók (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv stb.) esetén 110 literes.

A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

3.8.2. Edényszám-csökkentés nem lakótelepi társasház esetén

Közszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a társasház a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú és mennyiségű edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban, a közös képviselő vagy meghatalmazottja által.

Az edényszám csökkentéshez a valós szükségletek felmérése és Közszolgáltató jóváhagyása szükséges.

Az Ügyfél személyesen vagy írásban történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a Közszolgáltató kivizsgálja az igény jogosságát a Közszolgáltató illetékes igazgatóságával, majd írásban tájékoztatja az Ügyfelet, és ha a kérés megalapozott a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. Amennyiben a kérés nem jogos, az igény elutasításáról a Közszolgáltató szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

3.8.3. Edényszám-növelés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

Jogszályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú és mennyiségű edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Az edényszám-növelésre irányuló kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közszolgáltató a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

3.8.4. Edényszám-növelés nem lakótelepi társasház esetén

Jogszabályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú és mennyiségű edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Az edényszám-növelési kérelem benyújtható személyesen vagy írásban, a közös képviselő vagy meghatalmazottja által.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közszolgáltató a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

3.8.5. Edénytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére

Közszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közszolgáltató a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Az edénytípus-csere egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

3.8.6. Edénytípus-csere nem lakótelepi társasház részére

Közszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges űrtartalmú edényt használjon. A típuscseréhez Közszolgáltató jóváhagyása szükséges. A társasház képviseletében csak és kizárólag az erre jogosult közös képviselő, vagy meghatalmazottja járhat el.

A kérelem benyújtható személyesen vagy írásban.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közszolgáltató a változást a következő hónap elsejétől rögzíti.

3.9. Kártérítés/edénypótlás

A Budaörs Város önkormányzati rendeletének előírásai szerint a tulajdonos a települési szilárd hulladék gyűjtésére a szállító gépjárműhöz tartozó, a gyűjtési területen rendszeresített – a közszolgáltatóval kötött megállapodásban megjelölt űrtartalmú – gyűjtőedényt köteles beszerezni és használni.

Amennyiben az Ügyfél tulajdonát képező edényzet hitelt érdemlően az ürítési munkafolyamat közben megrongálódik, vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik, úgy az Ügyfél gondoskodik az új edény beszerzéséről, melynek díját Közszolgáltató előzetes kivizsgálást követően, indokolt esetben megtéríti részére.

4. Panaszkezelés

4.1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen vagy írásban, illetve online, a Közszolgáltató honlapján keresztül (www.fkf.hu) történhet. A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz

esetén az a nap, amely napon a panasz a Közzszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közzszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közzszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatormán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

4.2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszbejelentést a Közzszolgáltató budaörsi ügyfélszolgálatán tehetnek az Ügyfelek, az Ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében.

Az Ügyfélszolgálati munkatársak minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közzszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Közzszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja).

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

4.3. Telefonon tett panaszbejelentés

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

A hangfelvételt a Közzszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közzszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Ha a hangfelvétel tartalmazza az Ügyfél (fogyasztó) nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az Ügyfél (fogyasztó) panaszának részletes leírását, a Közzszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársának választ (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik -, a panaszról a jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél (fogyasztó) beleegyezésével mellőzhető. Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire Közzszolgáltató Üzletszabályzatának 5.6.2. pontjában foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

4.4. Írásban tett panaszbejelentés

A Közzszolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közzszolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz

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

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

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

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a Közzszolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

4.5. Fogyasztóvédelmi, hatósági megkeresések kezelése

Jogorvoslat, békéltető testület:

A Ht. 83. §-a alapján – a Koordináló szerv vagy a Közzszolgáltató által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közzszolgáltató hulladékgazdálkodási közzszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, lakásszövetkezetekkel (együtt: fogyasztókkal) szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztónak a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Koordináló szerv vagy a Közzszolgáltató felé megtette.

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amelynek határákörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata, hogy megkísérelje egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közzszolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

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

Illetékes hatóságok, testületek elérhetőségéről a Közzszolgáltató az ügyfeleket a honlapján tájékoztatja.

4.6. Megőrzési kötelezettség:

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

5. Egyéb ügyfélszolgálati tevékenységek

5.1. Többlethulladék zsákok kiadása

Amennyiben az Ügyfélnek többlethulladéka keletkezik, úgy az elszállítás biztosítására jelzett zsákot vásárolhat az Ügyfélszolgálaton. A közzolgáltató csak jelzett, gyűjtési napon elhelyezett zsákban kihelyezett hulladékot köteles elszállítani.

5.2. Zsák átvétele

Időlegesen használt lakóingatlan (üdülőingatlan) használói, illetve azon Ügyfelek, akik vagy amelyek részére hulladék elszállítása zsákos gyűjtési móddal történik, a jelzett zsákot az átvétel igazolása mellett az Ügyfélszolgálaton vehetik át.

6. Amennyiben Közzolgáltató alvállalkozót vesz igénybe, az alvállalkozó adatszolgáltatási kötelezettsége Közzolgáltató felé

Közzolgáltatói alvállalkozó köteles az alvállalkozói szerződésben meghatározott tartalommal, meghatározott időszakonként az ügyfélszolgálati tevékenységével (a szolgáltatás minőségével) kapcsolatban adatot szolgáltatni a Közzolgáltató részére a beérkezett ügyfélmegkeresések ügýtípusonkénti bontásában.