
TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név:	NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám:	16-09-015920
Adószám:	24999069-2-16
Székhely:	5000 Szolnok, József Attila út 85.
Honlap:	https://nhszszolnok.hu/

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2024. január 01.

AZ ÁSZF MELLÉKLETEI

- 01. sz. melléklet: Területi hatálya, települések listája
- 02. sz. melléklet: Ügyfélszolgálati irodák és pontok adatai
- 03. sz. melléklet: Különös feltételek
- 04. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat
- 05. sz. melléklet: Formanyomtatványok
- 06. 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 RÉSZTEVÉKNYSÉG 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 PANASZKEZELÉSSSEL 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 a számlázás kivételével 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 vonatkozik.

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 résztvevő keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő 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 résztvevő 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 számlabemutató szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számlákat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Edény kiszállítás:** a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel 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 résztvevővel értelmetlen 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 gyűjtnek;
- **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 tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely

áruat 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 szövetség, 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;
- **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 szolgálatába bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékokat;
- **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 hulladékokat, biohulladékokat, fa- és textil hulladékokat, csomagolási hulladékokat, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékokat, továbbá a lomhulladékokat, 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, amelyetől 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 keretébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a

hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);

- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- **Hulladékgazdálkodási létesítmény:** a hulladék Ht. szerinti gyűjtésére, ártalmatlanítására, hasznosítására, előkezelésére fenntartott létesítmények;
- **Ingatlanhasználó:** 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 rendelkezik, 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;
- **Skontó:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- **Társasházi egyéni előfizető:** 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 előfizető:** 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 erdészetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználdott 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 üzletszabályzatot túl a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- **Ügyfél:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- **Vegyés 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 üzletszabályainak 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

közzolgáltatási 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 közzolgáltatási 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 közzolgáltatási 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. mellékletben** felsorolt településeken a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény szerinti ingatlanhasználókra vonatkozik.

1.6.2 ALANYI HATÁLY

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal állami hulladékkezelési közzolgáltatási 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 közzolgáltatási 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: *2024. január 01.*

Jelen dokumentum mindenkor legfrissebb verziója a

<https://nhszszolnok.hu/szolnok/letoltes/#ScrollToContent>

tárhelyen, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, érhető el.

Dokumentum utolsó módosításának időpontja: *2024. január 01.*

Ügyfélszolgálati pontok elérhetőségei, címei, nyitvatartási idejük, ügyintézési típusok és kiszolgált települések listája a **02. sz. mellékletben** 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 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 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 tartalmazza,

e) az 2.1 a.-d. pontok esetén a hulladékok gyűjtésének gyakoriságát, illetve az egyes hulladékok gyűjtésére vonatkozó speciális szabályokat a Területi ÁSZF 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. fűadárt olaj, étolaj és zsír hulladék,
7. lomhulladék,

- 8. textil,
- 9. zöldhulladék,
- 10. lakossági veszélyes hulladékok

gyűjtésére és kezelésére. Ezen hulladékfajták a Területi ÁSZF-ben 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-ben kerül meghatározásra,

j) a hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő udvarok és szigetek igénybevételének részletei – különös tekintettel nyitvatartási időpontok, átadható hulladékok, díjmentesen átadható mennyiségek anyagfajtként – az Ügyfelek számára a Területi ÁSZF-ben 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 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 üritésre 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 jelen ÁSZF, illetve a Területi ÁSZF-ek tartalmazzák.

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 alvállalkozóra 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, továbbá
- b) a feladatkörébe tartozó hulladékgazdálkodási tevékenységeket a hulladékhierarchiára figyelemmel úgy válassza meg, 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 szállítóeszközeihez 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), melynek részletszabályait és területi specifikumait az Ügyfélre vonatkozóan az illetékes Területi Szolgáltató ÁSZF-je tartalmazza,
- 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 előkezelní, 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 az **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 költségeinek Ügyfél általi megtérítésére.

3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK 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 település belterületén elvégezni, és Területi ÁSZF-jében meghatározni a közigazgatási határon belül az egyéb – például zártkerti vagy csak időszakosan, eseti jelleggel használt – ingatlanok esetén nyújtott szolgáltatást, 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 15 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 gyűjtőponton 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 megfizetése rá nézve teljes mértékben kötelező 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) 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 a Területi Szolgáltató ÁSZF-je alapján,
- 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, vagyongekezelő, üzemeltető, egyéb használó stb.) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére irányulóan a tulajdonos vagy az ingatlan használója a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban jogosult eljárni a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a használati jogviszony igazolása mellett (ingatlan használatát igazoló dokumentum pl.: bérleti szerződés, használati megállapodás),

d) ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést kell tennie a Területi Szolgáltató ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

e) ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Területi Szolgáltatónak ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **01** 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 a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **02** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

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 a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **5. sz. mellékletben** található **02** formanyomtatvány szerinti tartalommal

h) amennyiben a gyűjtéshez saját gyűjtőedényt használ, úgy az gyűjtőedény méretében bekövetkezett esetleges váltást bejelenteni,

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 **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal),

j) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a Területi Szolgáltatónak – Szüneteltetés esetén legkésőbb az Újraindításkor – bejelenteni. 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 gyűjti, és azt a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint – ide értve az esetleges kivételeket – 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 túrni, a jelzést nem megrongálni és minden tőle elvárható megtenni, hogy a jelzés eredeti funkcióját be tudja tölteni,

f) amennyiben a Területi Szolgáltató a szolgáltatáshoz gyűjtőedényt biztosít és azt térítésmentesen vagy Területi ÁSZF-ben meghatározott díj ellenében kiszállítja az Ügyfélnek, abban az esetben a megrendelt gyűjtőedény kiszállítás visszamondása esetén a Területi ÁSZF-ben foglaltak szerint esetlegesen megállapított többletköltségeket a Területi Szolgáltató részére megfizetni,

g) gyűjtőedény sérülése esetén a Területi ÁSZF-ben foglaltak az irányadók,

h) Ügyfél saját tulajdonú gyűjtőedénnyel a Szolgáltatásban kizárólag abban az esetben vehet részt, amennyiben az igénybe venni kívánt gyűjtőedény a Területi Szolgáltató gyűjtéshez rendszeresített célgépjárművével begyűjthető és a gyűjtőedény megfelel a vonatkozó MSZ EN-840 számú szabványsorozatnak,

i) amennyiben az Ügyfél által használt saját tulajdonú gyűjtőedény a h) pontban foglaltaktól eltér, úgy az 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 vagyónvédelmi 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 a Területi Szolgáltató által a Területi ÁSZF-ben meghatározott, 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 az gyűjtőedény nélkül gyűjtött hulladékokat (pl.: összekötözött faágak) – amennyiben Területi Szolgáltató erre lehetőséget biztosít a Területi ÁSZF-jében meghatározott módon és a hulladék elszállítása céljából a Területi Szolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,

p) az gyűjtőedényben kihelyezhető hulladék maximális súlyáról, gyűjtőedénybe kihelyezhető hulladékok típusairól Területi Szolgáltató a Területi ÁSZF-jében rendelkezhet, amit az Ügyfél köteles 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 körébe tartozó hulladékot befogadni képes hulladékudvarba szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigetekeken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Területi Szolgáltató honlapján közzétettek, vagy a Területi ÁSZF-je szerint,

d) 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,

e) az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlan 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 Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint hitelt érdemlően igazolja,

f) a szolgáltatás ellátásához kapcsolódóan a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat felé a Területi ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően jelzéssel élni.

3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

A 3.3.1 és 3.3.2 pontban foglaltakon túl,

a) társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Társasház veszi igénybe társasházi előfizetőként.

b) 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,

c) a társasházaknak hatályos szervezeti-működési szabályzattal kell rendelkeznie,

d) a társasház szervezeti-működési szabályzatának tartalmaznia kell a tulajdonostárs külön tulajdonán belül nem mérhető közüzemi és más szolgáltatások díjának (pl. hulladékszállítás) elszámolására és megfizetésére vonatkozó részletes szabályokat,

e) 3.3.1.2 c) alpontja helyett társasházi előfizető esetében a szolgáltatás igénybevételére történő bejelentkezés – és/vagy a Területi ÁSZF-ben szabályozott szerződéskötés – ügyében a közös képviselő jogosult eljárni,

f) közös képviselő által beküldött igénybejelentő vagy hulladékszállítási szerződésben csak az igényelt és/vagy szerződött 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,

g) közös gyűjtőedény úrtartalmának meghatározása a Területi ÁSZF-ben kerül megállapításra, az alapító okiratban is jegyzett ingatlanok száma, valamint a minimum használható gyűjtőedény szorzatának valamint a Területi Szolgáltató rendszeresített gyűjtőedény állományának figyelembe vételével,

h) amennyiben a társasházi előfizető egy összegben fizeti a hulladékszállítási díjat a Koncessziós Társaság részére, a számlázott díj a társasházon belül a lakóközösség döntésének megfelelően kerül felosztásra és a közös képviselő által, a közös költség részeként beszedésre az egyes lakástulajdonosok között,

i) 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,

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

l) 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 igénybevételével 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 igénybevételének, 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 kétségkívül 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, útlevel) 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.

Az egyes ügýtípusok ügyintézési módjai (személyes, telefonos, írásos) a Területi ÁSZF-ekben szabályozottak, különös tekintettel a telefonon nem intézhető ügyekre.

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 elválik 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://nhszszolnok.hu/>

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. Ebben a pontban fogalmazottaktól a Területi Szolgáltató eltérhet, amennyiben Területi ÁSZF-ben ettől eltérő működést határoz meg.

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 résztvevénység 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 résztvevénység 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 képviselete 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 XYZ formanyomtatvány 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 elhalálozása esetén amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető a Területi ÁSZF-ben foglaltak alapján.

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 SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás egyhuzamban legfeljebb fél év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és ezáltal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj fizetésének, szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant 60 napot meghaladó időszakban nem lakja,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívességi lakáshasználat, bárminemű egyéb hasznosításra) nem használja,
- az ingatlanon hulladék nem keletkezik, illetve
- díjhátraléka nincs.

A szüneteltetés meghosszabbítására vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szüneteltetés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét az 5. mellékletben található **05** formanyomtatvány szerinti tartalom megadásával, a Terület Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon köteles bejelenteni a Területi Szolgáltatónak annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban. A megjelölt formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

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

A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

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

Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény, vagy gyűjtőedény bérbeadása esetén sem a Koncessziós Társaság, sem a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelése esetén az gyűjtőedényt nem szállítja el az ingatlanhasználótól, 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. A Területi Szolgáltató ettől a rendelkezéstől eltérhet és a gyűjtőedényt elszállíthatja az ingatlanhasználótól a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint.

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

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére. A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ügyfél nem jelentette be, úgy – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az Ügyfelet értesíteni, és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

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 felhasználásihelyen a szünetelés körülményei megváltoztak, lehetőség van a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételeinek újraindítására.

A Bejelentő személy beazonosítását és ügyben történő eljárési jogosultságának igazolását követően az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőség vagy az ingatlan jogszerű használatának igazolása a Területi ÁSZF-ben meghatározott eljárásrendben.

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 igénybevételeit írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.

A megszüntetés iránti kérelem Természetes személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található formanyomtatvány szerinti, míg nem természetesen személyek esetén az **5. sz. melléklet**ben található **06** számú formanyomtatvány szerinti tartalommal benyújtható a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

Amennyiben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének bejelentéséhez a Területi Szolgáltató együttes kérelmet írt elő, mely mellékelésre került, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének 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 gyűjtődény 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 fizet 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 igénybeviteléhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolni 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 igénybevitelére 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 igénybevitelével 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 érhetőek 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 vagy alvállalkozója 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 résztevékenység 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-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálatokon is közzéteszik.

A Területi Szolgáltató az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatain és honlapjukon 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 KÖZZSZOLGÁLTATÁSI 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,
- 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 résztevékenységhez 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 azonosítószámáról 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. Adatszolgáltatás hiányában az ügyintézés az ügyintézési határidő leteltét követően lezárhat.

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 kormányhivataltól, 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, érdekképviseltek 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 érdekképviseltek 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 résztvevénység 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 **2. sz. melléklete**.

A Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználók felé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységről 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.

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
01. melléklet
Területi hatály és díjak

EDÉNY MÉRETE (liter)	TELEPÜLÉS	FOGYASZTÓI CSOPORT	ÜRÍTÉSI DÍJ NETTÓ (Forint)	ÜRÍTÉSI DÍJ BRUTTÓ (Forint)	ÜRÍTÉSI DÍJ MÉRTÉKEGYSÉG	MEGJEGYZÉS
60	ABONY	Lakos	283	359	Ft/ürítés	
60	ABONY	Lakos 50%	141,50	180	Ft/ürítés	70.éven felüliek részére az önkormányzati rendelet alapján
120	ABONY	Lakos	416	528	Ft/ürítés	
120	ABONY	Lakos 50%	208	264	Ft/ürítés	70.éven felüliek részére az önkormányzati rendelet alapján
1 100	ABONY	Lakos	3 817	4848	Ft/ürítés	
60	ABONY	Közület	315	400	Ft/ürítés	
120	ABONY	Közület	463	588	Ft/ürítés	
1 100	ABONY	Közület	4 241	5386	Ft/ürítés	
60	BESENYSZÖG	Lakos	183,06	232	Ft/ürítés	
80	BESENYSZÖG	Lakos	244,09	310	Ft/ürítés	
120	BESENYSZÖG	Lakos	366,13	465	Ft/ürítés	
120	BESENYSZÖG	Közület	415,35	527	Ft/ürítés	
1 100	BESENYSZÖG	Közület	3 738,18	4747	Ft/ürítés	
60	CSATASZÖG	Lakos	294,50	374	Ft/ürítés	
80	CSATASZÖG	Lakos	350	445	Ft/ürítés	
60	CSATASZÖG	Közület	416	528	Ft/ürítés	
120	CSATASZÖG	Közület	650	826	Ft/ürítés	
60	HUNYADFALVA	Lakos	166,50	211	Ft/ürítés	
80	HUNYADFALVA	Lakos	222	282	Ft/ürítés	
120	HUNYADFALVA	Lakos	333	423	Ft/ürítés	
120	HUNYADFALVA	Közület	279	354	Ft/ürítés	
1 100	HUNYADFALVA	Közület	2 538	3223	Ft/ürítés	
60	JÁSZKARAJENŐ	Lakos	197	250	Ft/ürítés	
70	JÁSZKARAJENŐ	Lakos	230	292	Ft/ürítés	
80	JÁSZKARAJENŐ	Lakos	262	333	Ft/ürítés	
90	JÁSZKARAJENŐ	Lakos	295	375	Ft/ürítés	
110	JÁSZKARAJENŐ	Lakos	361	458	Ft/ürítés	
120	JÁSZKARAJENŐ	Lakos	394,00	500	Ft/ürítés	
70	JÁSZKARAJENŐ	Közület	255,50	324	Ft/ürítés	
120	JÁSZKARAJENŐ	Közület	438	556	Ft/ürítés	
240	JÁSZKARAJENŐ	Közület	876	1113	Ft/ürítés	
60	KÖRÖSTÉTLEN	Lakos	204,50	260	Ft/ürítés	
120	KÖRÖSTÉTLEN	Lakos	409,00	519	Ft/ürítés	
120	KÖRÖSTÉTLEN	Közület	8 433	10710	Ft/negyedév	
240	KÖRÖSTÉTLEN	Közület	16 859	21411	Ft/negyedév	
1 100	KÖRÖSTÉTLEN	Közület	77 266	98128	Ft/negyedév	
60	KENGYEL	Lakos	140	178	Ft/ürítés	
80	KENGYEL	Lakos	187	237	Ft/ürítés	
120	KENGYEL	Lakos	281	357	Ft/ürítés	
110	KENGYEL	Közület	239	304	Ft/ürítés	
120	KENGYEL	Közület	358	455	Ft/ürítés	
240	KENGYEL	Közület	717	911	Ft/ürítés	
1 100	KENGYEL	Közület	3 286	4173	Ft/ürítés	
60	KÓTELEK	Lakos	167	212	Ft/ürítés	
120	KÓTELEK	Lakos	333	423	Ft/ürítés	
120	KÓTELEK	Közület	1 444	1834		
60	KUNCSORBA	Lakos	127,50	162	Ft/ürítés	
80	KUNCSORBA	Lakos	170	216	Ft/ürítés	
120	KUNCSORBA	Lakos	255	324	Ft/ürítés	
120	KUNCSORBA	Közület	294,88	374	Ft/ürítés	
1 100	KUNCSORBA	Közület	2 084,00	2647	Ft/ürítés	
60	MARTFŰ	Lakos	177	225	Ft/ürítés	
80	MARTFŰ	Lakos/Hobbi	236	300	Ft/ürítés	
120	MARTFŰ	Lakos/Hobbi	288	366	Ft/ürítés	
1 100	MARTFŰ	Közület	2 880	3658	Ft/ürítés	
80	MARTFŰ	Közület	288,68	367	Ft/ürítés	
120	MARTFŰ	Közület	353,75	449	Ft/ürítés	
240	MARTFŰ	Közület	780,38	991	Ft/ürítés	
1 100	MARTFŰ	Közület	3 523	4474	Ft/ürítés	
-	MEZŐTÚR	Lakos/Alapdíj	59,52	76	Ft/ürítés	30% Kedvezmény
-	MEZŐTÚR	Lakos/Alapdíj	85,03	108	Ft/ürítés	60 literes és 120 literes gyűjtődény esetében
60	MEZŐTÚR	Lakos /30%	89,84	114	Ft/ürítés	30% Kedvezmény
60	MEZŐTÚR	Lakos	128,34	163	Ft/ürítés	
120	MEZŐTÚR	Lakos /30%	165,90	211	Ft/ürítés	30% Kedvezmény
120	MEZŐTÚR	Lakos	237	301	Ft/ürítés	
-	MEZŐTÚR	Közület/Alapdíj/	100,03	127	Ft/ürítés	60 literes és 120 literes gyűjtődény esetében
60	MEZŐTÚR	Közület	267,79	340	Ft/ürítés	
120	MEZŐTÚR	Közület	526,21	668	Ft/ürítés	
240	MEZŐTÚR	Közület	1 252,48	1591	Ft/ürítés	
1 100	MEZŐTÚR	Közület	6 262,42	7953	Ft/ürítés	
60	NAGYKÖRŰ	Lakos	292	371	Ft/ürítés	
80	NAGYKÖRŰ	Lakos	354,50	450	Ft/ürítés	
120	NAGYKÖRŰ	Lakos	479,52	609	Ft/ürítés	
60	NAGYKÖRŰ	Közület	413	525	Ft/ürítés	
80	NAGYKÖRŰ	Közület	551	700	Ft/ürítés	
120	NAGYKÖRŰ	Közület	676	859	Ft/ürítés	
240	NAGYKÖRŰ	Közület	1 652	2098	Ft/ürítés	
1 100	NAGYKÖRŰ	Közület	6 176	7844	Ft/ürítés	
70	ÖRMÉNYES	Lakos	104,10	132	Ft/ürítés	Lakos 70 éven felül + jövedelem igazolást figyelembe véve
70	ÖRMÉNYES	Lakos	208,19	264	Ft/ürítés	
120	ÖRMÉNYES	Lakos	255,08	324	Ft/ürítés	
120	ÖRMÉNYES	Közület	283,42	360	Ft/ürítés	
1 100	ÖRMÉNYES	Közület	2 948,86	3745		

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
01. melléklet
Területi hatály és díjak

EDÉNY MÉRETE (liter)	TELEPÜLÉS	FOGYASZTÓI CSOPORT	ÜRÍTÉSI DÍJ NETTÓ (Forint)	ÜRÍTÉSI DÍJ BRUTTÓ (Forint)	ÜRÍTÉSI DÍJ MÉRTÉKEGYSÉG	MEGJEGYZÉS
80	RÁKÓCZIFALVA	Lakos	245	311	Ft/ürítés	
120	RÁKÓCZIFALVA	Lakos	367	466	Ft/ürítés	
240	RÁKÓCZIFALVA	Lakos	734	932	Ft/ürítés	
80	RÁKÓCZIFALVA	Közület	311	395	Ft/ürítés	
120	RÁKÓCZIFALVA	Közület	467	593	Ft/ürítés	
240	RÁKÓCZIFALVA	Közület	933	1185	Ft/ürítés	
1 100	RÁKÓCZIFALVA	Közület	4 278	5433	Ft/ürítés	
60	RÁKÓCZIÚJFALU	Lakos	198,99	253	Ft/ürítés	
80	RÁKÓCZIÚJFALU	Lakos	266	338	Ft/ürítés	
120	RÁKÓCZIÚJFALU	Lakos	398	505	Ft/ürítés	
80	RÁKÓCZIÚJFALU	Közület	313	398	Ft/ürítés	
120	RÁKÓCZIÚJFALU	Közület	470	597	Ft/ürítés	
1 100	RÁKÓCZIÚJFALU	Közület	4 309	5472	Ft/ürítés	
120	SZAJOL	Lakos	1 860	2362	Ft/edény/hónap	
120	SZAJOL	Hobbi Lakos	1 860	2362	Ft/edény/hónap	
120	SZAJOL	Közület	554	704	Ft/ürítés	
240	SZAJOL	Közület	1 108	1407	Ft/ürítés	
1 100	SZAJOL	Közület	5 079	6450	Ft/ürítés	
120	SZÁSZBEREK	Lakos	1 049	1332	Ft/edény/hónap	Lakos 60 év felül, egyedülálló
120	SZÁSZBEREK	Lakos	1 470	1867	Ft/edény/hónap	Lakos 70 év felül, nem egyedülálló
120	SZÁSZBEREK	Lakos	2 102	2670	Ft/edény/hónap	
80	SZÁSZBEREK	Közület	355	451	Ft/edény/hónap	
110	SZÁSZBEREK	Közület	488	620	Ft/edény/hónap	
120	SZÁSZBEREK	Közület	643	817	Ft/edény/hónap	
240	SZÁSZBEREK	Közület	953	1210	Ft/edény/hónap	
1 100	SZÁSZBEREK	Közület	4 368	5547	Ft/edény/hónap	
60	SZOLNOK	Lakos	341	433	Ft/ürítés	
80	SZOLNOK	Lakos	455	578	Ft/ürítés	
120	SZOLNOK	Lakos	550	699	Ft/ürítés	
240	SZOLNOK	Lakos	724	919	Ft/ürítés	
360	SZOLNOK	Lakos	1 170	1486	Ft/ürítés	
1 100	SZOLNOK	Lakos	3 473	4411	Ft/ürítés	
80	SZOLNOK	Közület	506	643	Ft/ürítés	
120	SZOLNOK	Közület	677	860	Ft/ürítés	
240	SZOLNOK	Közület	1 063	1350	Ft/ürítés	
1 100	SZOLNOK	Közület	5 471	6948	Ft/ürítés	
2 500	SZOLNOK	Közület	13 360	16967	Ft/ürítés	
5 000	SZOLNOK	Közület	26 720	33934	Ft/ürítés	
120	TISZAJENŐ	Hobbi Lakos	610	775	Ft/edény/hónap	
120	TISZAJENŐ	Lakos	1 220	1549	Ft/edény/hónap	
240	TISZAJENŐ	Lakos	2 440	3099	Ft/edény/hónap	
120	TISZAJENŐ	Közület	1 301	1652	Ft/edény/hónap	
1 100	TISZAJENŐ	Közület	11 745	14916	Ft/edény/hónap	
120	TISZAPÜSPÖKI	Lakos	274	348	Ft/ürítés	
240	TISZAPÜSPÖKI	Lakos	364	462	Ft/ürítés	
120	TISZAPÜSPÖKI	Közület	304	386	Ft/ürítés	
240	TISZAPÜSPÖKI	Közület	404	513	Ft/ürítés	
1 100	TISZAPÜSPÖKI	Közület	2 725	3461	Ft/ürítés	
60	TISZAVÁRKONY	Lakos	967,50	1229	Ft/edény/hónap	
120	TISZAVÁRKONY	Hobbi/külterület/ Lakos	698	886	Ft/edény/hónap	Lakos / Tiszavárkony-Szőlő Hobbi/külterület
120	TISZAVÁRKONY	Hobbi/belterület/Lakos	1 935	2457	Ft/edény/hónap	Lakos / Tiszavárkony-Szőlő Hobbi/belterület
120	TISZAVÁRKONY	Lakos	1 332	1692	Ft/edény/hónap	Lakos/70 év felett
120	TISZAVÁRKONY	Lakos	1 935	2457	Ft/edény/hónap	
240	TISZAVÁRKONY	Lakos	698	886	Ft/edény/hónap	
120	TISZAVÁRKONY	Közület	2 461	3125	Ft/edény/hónap	
80	TISZABŐ	Lakos	276,91	352	Ft/ürítés	
80	TISZABŐ	Közület	452,67	575	Ft/ürítés	
120	TISZABŐ	Közület	679	862	Ft/ürítés	
240	TISZABŐ	Közület	1 358	1725	Ft/ürítés	
60	TISZASÜLY	Lakos	141	179	Ft/ürítés	
120	TISZASÜLY	Hobbi	141	179	Ft/ürítés	
120	TISZASÜLY	Lakos	282	358	Ft/ürítés	
120	TISZASÜLY	Közület	314	399	Ft/ürítés	
1 100	TISZASÜLY	Közület	2 878	3655	Ft/ürítés	
120	TÓSZEG	Lakos	1 381	1754	Ft/edény/hónap	
120	TÓSZEG	Lakos	1 006	1278	Ft/edény/hónap	70 év feletti kedvezményes ár
240	TÓSZEG	Lakos	2 765	3512	Ft/edény/hónap	
80	TÓSZEG	Közület	256	325	Ft/edény/hónap	
110	TÓSZEG	Közület	352	447	Ft/edény/hónap	
120	TÓSZEG	Közület	384	488	Ft/edény/hónap	
240	TÓSZEG	Közület	769	977	Ft/edény/hónap	
1 100	TÓSZEG	Közület	3 525	4477	Ft/edény/hónap	
120	ÚJSZÁSZ	Lakos	795,50	1010	Ft/edény/hónap	csoporthoz tartozó beszedési megbízás esetén
120	ÚJSZÁSZ	Lakos	842,50	1070	Ft/edény/hónap	
120	ÚJSZÁSZ	Lakos	1 591	2021	Ft/edény/hónap	csoporthoz tartozó beszedési megbízás esetén
120	ÚJSZÁSZ	Lakos	1 685	2140	Ft/edény/hónap	
120	ÚJSZÁSZ	Közület	516	655	Ft/edény/hónap	
240	ÚJSZÁSZ	Közület	1 032	1311	Ft/edény/hónap	
1 100	ÚJSZÁSZ	Közület	4 728	6005	Ft/edény/hónap	
120	VEZSENY	Lakos	1 220	1549	Ft/edény/hónap	
120	VEZSENY	Hobbi Lakos	610	775	Ft/edény/hónap	
121	VEZSENY	Közület	1 301	1652	Ft/edény/hónap	
120	ZAGYVÁRÉKAS	Lakos	144,50	184	Ft/ürítés	70 év feletti egyedülálló kedvezményes ár
120	ZAGYVÁRÉKAS	Lakos	289	367	Ft/ürítés	
120	ZAGYVÁRÉKAS	Közület	289	367	Ft/ürítés	

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
01. melléklet
Területi hatály és díjak

EDÉNY MÉRETE (liter)	TELEPÜLÉS	FOGYASZTÓI CSOPORT	ÜRÍTÉSI DÍJ NETTÓ (Forint)	ÜRÍTÉSI DÍJ BRUTTÓ (Forint)	ÜRÍTÉSI DÍJ MÉRTÉKEGYSÉG	MEGJEGYZÉS
60	DABAS	lakosság	758	963	db	
80	DABAS	lakosság	1 010	1283	db	
120	DABAS	lakosság	1 515	1924	db	
120	DABAS	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	1 943	2468	db	
240	DABAS	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	3 886	4935	db	
1 100	DABAS	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	19 430	24676	db	
				0		
60	INÁRC	lakosság	758	963	db	
80	INÁRC	lakosság	1 010	1283	db	
120	INÁRC	lakosság	1 515	1924	db	
120	INÁRC	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	1 751	2224	db	
240	INÁRC	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	3 502	4448	db	
1 100	INÁRC	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	17 510	22238	db	
60	ÚJHARTYÁN	lakosság	758	963	db	
80	ÚJHARTYÁN	lakosság	1 010	1283	db	
120	ÚJHARTYÁN	lakosság	1 515	1924	db	
120	ÚJHARTYÁN	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	1 852	2 352	db	
240	ÚJHARTYÁN	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	3 704	4 704	db	
1 100	ÚJHARTYÁN	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	18 520	23 520	db	
60	HERNÁD	lakosság	758	963	db	
80	HERNÁD	lakosság	1 010	1283	db	
120	HERNÁD	lakosság	1 515	1924	db	
120	HERNÁD	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	2 013	2 557	db	
240	HERNÁD	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	4 026	5 113	db	
1 100	HERNÁD	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	20 130	25 565	db	
60	ÚJLENGYEL	lakosság	758	963	db	
80	ÚJLENGYEL	lakosság	1 010	1283	db	
120	ÚJLENGYEL	lakosság	1 515	1924	db	
120	ÚJLENGYEL	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	2 013	2 557	db	
240	ÚJLENGYEL	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	4 026	5 113	db	
1 100	ÚJLENGYEL	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	20 130	25 565	db	
60	TÁBORFALVA	lakosság	758	963	db	
80	TÁBORFALVA	lakosság	1 010	1283	db	
120	TÁBORFALVA	lakosság	1 515	1924	db	
120	TÁBORFALVA	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	2 013	2 557	db	
240	TÁBORFALVA	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	4 026	5 113	db	
1 100	TÁBORFALVA	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	20 130	25 565	db	
60	PUSZTAVACS	lakosság	758	963	db	
80	PUSZTAVACS	lakosság	1 010	1283	db	
120	PUSZTAVACS	lakosság	1 515	1924	db	
120	PUSZTAVACS	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	2 013	2 557	db	
240	PUSZTAVACS	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	4 026	5 113	db	
1 100	PUSZTAVACS	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	20 130	25 565	db	
60	TATÁRSZENTGYÖRGY	lakosság	758	963	db	
80	TATÁRSZENTGYÖRGY	lakosság	1 010	1283	db	
120	TATÁRSZENTGYÖRGY	lakosság	1 515	1924	db	
120	TATÁRSZENTGYÖRGY	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	1 852	2 352	db	
240	TATÁRSZENTGYÖRGY	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	3 704	4 704	db	
1 100	TATÁRSZENTGYÖRGY	Gazdálkodó szervezet nem rezsiz	18 520	23520	db	
60	VECSÉS	lakossági	2 982	3787	darab/negyedév	
80	VECSÉS	lakossági	3 981	5056	darab/negyedév	
110	VECSÉS	Közületi	6 591	8371	darab/negyedév	
110	VECSÉS	lakossági	5 457	6930	darab/negyedév	
120	VECSÉS	Közületi	7 190	9131	darab/negyedév	
120	VECSÉS	lakossági	5 964	7574	darab/negyedév	
240	VECSÉS	Közületi	14 388	18273	darab/negyedév	
240	VECSÉS	lakossági	11 928	15149	darab/negyedév	
1 100	VECSÉS	Közületi	65 910	83705	darab/negyedév	
1 100	VECSÉS	lakossági	54 567	69300	darab/negyedév	

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
02. sz. melléklet
Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Szolnok – Belvárosi Ügyfélközpont	5000 Szolnok, Kossuth tér 9. (Polgármesteri Hivatal épülete)	Telefon (+36 56) 503-569; (+36 30) 687-2486 Fax: (+36 56) 343-198 E-mail: ugyfelkozpont.szolnok@nhsz.hu	hétfő: 8:00-16:00 kedd: 8:00-16:00 szerda: 8:00-20:00 (péntár 19:30-ig) csütörtök: 8:00-16:00 péntek: 8:00-13:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben • hulladékdíj tartozások egyeztetése • panaszkezelés • új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása <p>2023.07.01. utáni hulladékszálításokra vonatkozó számlázási ügyek intézése a MOHU Zrt. által kijelölt ügyfélszolgálatokon történik.</p>	
Szolnoki Információs Pont	5000 Szolnok, József A. út 85.	Tel.: +36 (56) 511-430, +36(56) 511-440 E-mail: hulladek.szolnok@nhsz.hu	Hétfő: 7:00-15:00 Szerda: 7:00-15:00 Csütörtök: 7:00-15:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben • hulladékdíj tartozások egyeztetése • új hulladékgyűjtő edény átvétele • szüneteltetés esetén edény átadása 	
Abonyi Információs Pont	(Abonyi Hulladékudvar) 2740 Abony, Buzogánydűlő 20.	Tel.: +36 20 940-8222 E-mail: infopont.abony@nhsz.hu	Hétfő: 7:00-19:00 Kedd: 7:00-19:00 Péntek: 7:00-19:00 Szombat: 7:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben 	
Törökszentmiklósi Információs Pont	(Törökszentmiklósi Hulladékudvar) 5200 Törökszentmiklós, Kossuth Lajos út	Tel.: +36 (20) 931-6610 E-mail: infopont.tmiklos@nhsz.hu	Hétfő: 7:00-19:00 Kedd: 7:00-19:00 Péntek: 7:00-19:00 Szombat: 7:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben 	
Mezőtúri Információs Pont	5400 Mezőtúr, Kávási Sándor út 52.	Tel.: +36 (20) 331-1579 E-mail: infopont.mezotur@nhsz.hu	Hétfő 7:00-19:00 Kedd 7:00-19:00 Péntek 7:00-19:00 Szombat 7:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben 	

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
02. sz. melléklet
Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Martfűi Információs Pont	5435 Martfű, Szent István tér 1.	Tel.: +36 (56) 555-005 E-mail: evidane@martfu.hu	Hétfő: 13:00-16:00 Szerda: 8:00-12:00, 13:00-16:00 Péntek: 8:00-12:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben 	
Besenyszögi Információs Pont	(Besenyszög Város Önkormányzata) 5071 Besenyszög, Dózsa György út 4.	Telefon/fax: +36 56/487-002 1-es mellék E-mail: titkarsag@besenyszog.hu szakali.angela@besenyszog.hu	Hétfő: 7:30-17:00 Kedd: nincs ügyfélfogadás Szerda: 7:30-16:00 Csütörtök: nincs ügyfélfogadás Péntek: 7:30-12:30	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben 	
DABASI INFORMÁCIÓS PONT	2370 Dabas, Szent István út 133.	Tel.: (+36) 29/560-290 Fax: (+36) 29/363-242 @: ugyfelszolgalat.dabas@nhsz.hu ; megrendeles.dabas@nhsz.hu	Hétfő: 8:00-12:00 Kedd: nincs ügyfélfogadás Szerda: 8:00-12:00 Csütörtök: nincs ügyfélfogadás Péntek: 8:00-12:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben • hulladékdíj tartozások egyeztetése • panaszkezelés • új hulladékgyűjtő edény átvétele • szüneteltetés esetén edény átadása <p>2023.07.01. utáni hulladékszálításokra vonatkozó számlázási ügyek intézése a MOHU Zrt. által kijelölt ügyfélszolgálatokon történik.</p>	
VECSÉSI INFORMÁCIÓS PONT	2220 Vecsés, Károly u. 2. Telephely: 2220 Vecsés, Széchenyi út 141.	Telefon: +36 29 350 563 Telefon: +36 30 697 4869 @: info@v-varosgondok.hu	Hétfő: 8:00-16:00 Kedd: 8:00-16:00 Szerda: 8:00-18:00 Csütörtök: 8:00-16:00 Péntek: 8:00-12:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszálítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszálítási ügyekben • hulladékdíj tartozások egyeztetése • panaszkezelés • új hulladékgyűjtő edény átvétele • szüneteltetés esetén edény átadása <p>2023.07.01. utáni hulladékszálításokra vonatkozó számlázási ügyek intézése a MOHU Zrt. által kijelölt ügyfélszolgálatokon történik.</p>	

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
02. sz. melléklet
Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
JNSZV Fogyasztóvédelmi Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefon: +36 56 422 603 jasz.kmmf@jasz.gov.hu
JNSZV Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelem	5000 Szolnok, Ady Endre út 35. Telefon: +36 56 523 343 E-mail: jasz.kvtv@jasz.gov.hu
Energiaügyi Minisztérium	1117 Budapest, Október huszonharmadika u 18. 06-1-795-67-66; 06-1-795-38-32 ugyfelszolgalat@em.gov.hu
NAIH	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11 Telefon: +36 30 683 5969 Telefon: +36 30 549 6838 Telefon: +36 1 391 1400 Fax: +36 1 391 1410 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Szolnok MJV Polgármesteri Hivatal Általános Igazgatási Osztály	5000 Szolnok, Kossuth tér 9. Telefon: +36 56 503 503; E-mail: szolnph@ph.szolnok.hu
Hajdú Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefon 52-500-710, 52-500-745 E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu, bekelteto@hbkik.hu Honlap: www.hmbekeltetes.hu
Pest Vármegyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefon: (1) 792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

1. A különböző anyagfajták együttes vagy elkülönített gyűjtése

1.1 Házhoz menő gyűjtés

Házhoz menő gyűjtés esetén a fogyasztó kizárólag az adott hulladékáramhoz rendszeresített edény vagy zsákban engedélyezett hulladékokat helyezheti el.

Az edények és zsákok kihelyezési időpontja a gyűjtési napon legkésőbb 6.00.

1.2. Hulladékgyűjtő pontos gyűjtés

A Területi Szolgáltató a hulladékgyűjtő ponton (és a hulladékgyűjtő udvaron) gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot elszállítja a Koncessziós Társaság által meghatározott eljárásrendben a hulladékudvar, illetve hulladékgyűjtő pont üzemeltetője által, vagy a Koncessziós Társaság informatikai felületein leadott igényeknek megfelelően.

2. Lomtalanítás

A Területi Szolgáltató a lomhulladék átvételének, összegyűjtésének és elszállításának megszervezését biztosítja a Ht. 42.§ (1) bek. c) pont), alapján, a gyakoriság évente legalább 1 alkalom (Ht. 44. § (1) bek.) közterületi, házhoz menő vagy a Koncessziós Társaság által meghatározott, jóváhagyott formában az alábbiak szerint:

- A Területi Szolgáltató kizárólag a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető, az ingatlanhasználónál keletkező háztartási vagy háztartáshoz hasonló nagdarabos lomhulladékot szállítja el.
- Közterületi lomtalanítás esetén a Területi Szolgáltató hirdetmény útján, továbbá honlapján legalább 15 nappal korábban előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó a lomhulladékot annak elszállítása céljából mely területen és időpontban helyezheti ki. Házhoz menő, vagy megrendelés-bejelentés alapú lomtalanítás esetén a Területi Szolgáltató a bejelentéstől számított 60 napon belül köteles a lomtalanítást elvégezni.
- a Területi Szolgáltató a rendelkezésére álló eszközök igénybevételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

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

3.1 A vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edények ürítési gyakorisága

A **vegyes települési hulladék** gyűjtésének gyakorisága a 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet alapján kerül meghatározásra:

- OTÉK szerinti nagyvárosias lakóterületen legalább hetente kétszer;
- OTÉK szerint kisvárosias, kertvárosias, településközpont és intézményi vegyes területen legalább hetente egyszer; és
- falusias, üdülőházas, hétvégi házas és OTÉK szerinti egyéb területeken november 1. és március 31. között legalább kéthetente egyszer, április 1. és október 31. között legalább hetente egyszer.

OTÉK: 253/1997 (XII. 20.) Korm. rendelet.

A megkötött közszolgáltatási szerződésekben meghatározott ürítési gyakoriságot a Területi Szolgáltató az ÁSZF-ben foglaltak szerint jogosult nagyobb méretű edényre módosítani amennyiben az ingatlanon rendszeresen több hulladék keletkezik, mint amennyi a hatályos közszolgáltatási szerepel.

3.2 A házhoz menő elkülönítetten gyűjtés szabályai

A Területi Szolgáltató **az elkülönített** hulladékgyűjtési rendszert a Ht. 43.§ (3) bekezdésének megfelelően a szilárd/nem szilárd falú edényzet (zsák) és begyűjtő célgépek biztosításával és üzemeltetésével működteti a Koncessziós Társasággal írásban egyeztetett módon és gyakorisággal, de minden esetben biztosítva legalább, hogy

- legalább a települési **papír-, üveg-, műanyag-, fém- és zöldhulladék** vegyes hulladéktól való elkülönített gyűjtése biztosított legyen;
- az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó hulladékot a Koncessziós Társaság döntésének megfelelően (i) házhoz menő vagy (ii) hulladékgyűjtő pontról/hulladékudvarról történő gyűjtési rendszerben kerüljön elszállításra;
- a házhoz menő elkülönített gyűjtés esetében a gyűjtési gyakoriságot a következők szerint biztosítani szükséges:
 - nagyvárosias, kisvárosias, kertvárosias lakóterületen, valamint településközpont és intézményi vegyes területen legalább kéthetente egyszer;
 - falusias lakóterületen legalább havonta egyszer; és
 - üdülőházas, hétvégi házas és OTÉK szerinti egyéb területeken november 1. és március 31. között legalább kéthavonta egyszer, április 1. és október 31. között legalább kéthetente egyszer;

Az intézmények esetében a Területi Szolgáltató az alábbiak szerint jár el

- a) elkülönített hulladékgyűjtési rendszert a Koncessziós Társasággal írásban egyeztetett módon és gyakorisággal működteti, de minden esetben biztosítva legalább, hogy
 - legalább a települési papír-, üveg-, műanyag-, fémhulladék vegyes hulladéktól való elkülönített gyűjtése biztosított legyen;

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
03. sz. melléklet
Területi Szolgáltató Különös Feltételei

- az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó hulladékot a Koncessziós Társaság döntésének megfelelően (i) házhoz menő vagy (ii) hulladékgyűjtő pontról/hulladékudvarról történő gyűjtési rendszerben kell elszállítani;
- az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó, max. 1100 liter edényben gyűjtött papír, műanyag, fém és üveg hulladékot legalább a közszolgáltatási résztvevővel szerinti gyakorisággal szükséges gyűjteni, amennyiben gazdálkodó szervezet az elkülönítetten gyűjtött hulladékát a természetes személyre vonatkozó közszolgáltatási résztvevővel során biztosított összetételben gyűjti
- A zöld- és lomhulladék gyűjtését és szállítását a gazdálkodó szervezetek egyedi-eseti megrendelése alapján szükséges biztosítani
- Gazdálkodó szervezetek elkülönített hulladékát Régiókoordinátor a lakosságtól származó elkülönített hulladékkal együtt is jogosult gyűjteni, amennyiben a gyűjtött anyagáram típusa és ezzel a minősége megegyezik a közszolgáltatási résztvevővel részésként, adott településen gyűjtött anyagáram típusával és minőségével

5. Hulladékudvarok igénybe vételének feltételei

Hulladékudvarok és azok nyitvatartása:

Cím	KTJ szám	Nyitva tartás
2740 Abony, Buzogány dűlő 20. (0160/45 hrsz.)	101 390 487	Hétfő 7:00-19:00 Kedd 7:00-19:00 Péntek 7:00-19:00 Szombat 7:00-19:00
5200 Törökszentmiklós, Kossuth út – 2110/14 hrsz.	101 390 502	Hétfő 7:00-19:00 Kedd 7:00-19:00 Péntek 7:00-19:00 Szombat 7:00-19:00
5000 Szolnok, Felső Szandai rét 19611/3 hrsz.	101 303 317	Hétfő 7:00-19:00 Kedd 7:00-19:00 Péntek 7:00-19:00 Szombat 7:00-19:00
5000 Szolnok, Széchenyi krt. 19802 hrsz.	101 298 150	Kedd 7:00-19:00 Szerda 7:00-19:00 Csütörtök 7:00-19:00 Péntek Szombat 7:00-19:00
Mezőtúr, Kávási Sándor utca 52.	101 298 149	Hétfő 7:00-19:00 Kedd 7:00-19:00 Péntek 7:00-19:00 Szombat 7:00-19:00

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
03. sz. melléklet
Területi Szolgáltató Különös Feltételei

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
- 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	szennyezett 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	15 01 10*			igen	10 kg/nap	50 kg/év

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
03. sz. melléklet
Területi Szolgáltató Különös Feltételei

Prioritási kategória	Hulladékárám	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező) ingatlanonként	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében) ingatlanonként
II.	olajos flakonok		veszélyes anyagokat maradóként tartalmazó vagy azokkal szennyezett csomagolási hulladék				
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
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 étkezdei hulladék		nem	-	-

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
03. sz. melléklet
Területi Szolgáltató Különös Feltételei

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.	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.	oldószer	20 01 13*	oldószer		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fénycsőek, izzók	20 01 21*	fénycsőek 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
II.	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószer	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószer		igen	2 kg/nap	10 kg/év
II.	mosószer	20 01 30	mosószer, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év
II.	kiselejtezt 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	-	-

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
03. sz. melléklet
Területi Szolgáltató Különös Feltételei

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.	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			-	-
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) - képcsöves 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	-	-

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
03. sz. melléklet
Területi Szolgáltató Különös Feltételei

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.	egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb..) - PVC minden esetben a lombra 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 m3 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: az 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 határozhatja meg.

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

A hulladékok gyűjtéséhez MSZ EN 840 szabványsorozatba tartozó edények, vagy a mindenkorai hulladékgyűjtést végző tehergépjárművekkel kompatibilis konténerek használhatók fel. Az előírásoktól eltérő típusú edények és konténerek ürtését a Területi Szolgáltató megtagadhatja.

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,
770 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	190 kg,
1100 literes gyűjtőedény esetében legfeljebb	275 kg

A hulladékgyűjtő edények legkésőbb a gyűjtési napon reggel 6.00-ig helyezendők ki az ingatlanhoz legközelebbi, hulladékgyűjtő gépjárművek által megközelíthető helyre.

7. Zsákok használata

A Területi Szolgáltató vagy kereskedelmi partnerei által rendszeresített hulladékgyűjtő zsákok használatával a szolgáltatás igénybe vehető. A Területi Szolgáltató vagy kereskedelmi partnerei által értékesített zsákok a hulladékgazdálkodási szolgáltatás igénybe vételének díját fedezik.

8. Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek használati szabályai

- A Területi Szolgáltató köteles biztosítani a hulladékgyűjtő szigetek esetében, hogy
 - a hulladékgyűjtő szigetre legalább 3 hulladékfajta elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, jelzéssel, illetve felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve. A hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedények száma háromnál csak abban az esetben lehet kevesebb, ha a Területi Szolgáltató az érintett településrészen az adott elkülönítetten gyűjtött települési hulladék gyűjtését és elszállítását házhoz menő rendszerben végzi.
 - a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
 - a hulladékgyűjtő szigetre a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a fém és műanyag együttes gyűjtését, valamint a papír és az üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve;
 - a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény zárható vagy mechanikai védelemmel ellátott, és a Területen a gyűjtést végző gyűjtőjárműhöz illeszthető rendszerű legyen, rendelkezzen bedobó nyílással,
 - a hulladék környezetveszélyeztetést kizáró módon történő gyűjtése, a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény Területen gyűjtést végző gyűjtőjárművel történő ürítése biztosított legyen,
 - a hulladékgyűjtő szigeten és szűk környezetében elhelyezett nem megfelelő hulladék el legyen szállítva, legkésőbb a gyűjtőedény ürítését követő 5 munkanapon belül; a Régiókoordinátor a nem megfelelő hulladék elhelyezésével kapcsolatban amennyiben azt indokoltnak tartja, a jövőbeli esetek megelőzése érdekében, egyeztetést kezdeményez az Önkormányzattal, illetve köteles bejelentést tenni az illetékes hatóságnál, bevonva az egyeztetésbe, illetve egyidejűleg értesítve a Koncessziós Társaságot,

- Külön megállapodás hiányában a köztisztaság és közegészségügy biztosítása érdekében a Területi Szolgáltató a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény tisztántartásáról, karbantartásáról, valamint elhasználódása esetén cseréjéről a jogszabályokban meghatározott, ennek hiányában észszerűen elvárható rendszerességgel gondoskodik.

9. Ügyfelek értesítése változásokról

A Területi Szolgáltató jogosult az ügyfeleket érint változásokról ügyfélszolgálati irodáiban, ügyfélszolgálati pontjain, levelezésben, telefonon és weboldalán tájékoztatni.

10. Edény átadása szüneteltetés esetén

A Területi Szolgáltató által biztosított edényt az ingatlanhasználó köteles átadni a Területi Szolgáltatónak a szolgáltatás szüneteltetésének időtartamára. Az edény átadására a 2. mellékletben arra feljogosított ügyfélszolgálati pontokon van lehetőség.

11. Ügyfélmegkeresések módja

Az ügyfeleket a Területi Szolgáltató egyedi ügyeik esetében elsődlegesen elektronikus kapcsolattartással él (e-mail) ügyfél kérésére és elérhetőségek rendelkezésre állása esetén.

Elektronikus kapcsolattartás hiányában az ügyfelek megkeresésére levél formájában kerül sor.

Ügyfél részéről indított telefonos megkeresés esetén a Területi Szolgáltató jogosult felvilágosítást adni telefonon.

Adatkezelési tájékoztató

I. ADATKEZELŐ BEMUTATÁSA

Az **NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság** (a továbbiakban: Adatkezelő, Társaság) belső adatkezelési folyamatai jogszerűségének és az érintettek jogainak biztosítása céljából az alábbi adatvédelmi tájékoztatót alkotja.

Adatkezelő megnevezése: **NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**
Adatkezelő cégjegyzékszám: **Cg. 16-09-015920**
Adatkezelő székhelye: **5000 Szolnok, József Attila u. 85.**
Adatkezelő elektronikus címe: **info.szolnok@nhsz.hu**
Adatkezelő képviselője: **Lits László és Papp László ügyvezetők**
Adatvédelmi tisztviselő: **Bovard Kft. (info@bovard.hu)**

Az Adatkezelő a személyes adatokat valamennyi hatályos, de elsősorban az alábbi jogszabályok előírásai szerint kezeli:

- információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban Info. tv.),
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (továbbiakban: Rendelet vagy GDPR),
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk).

Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli, az adatok bizalmosságának megőrzése érdekében megtesz minden szükséges informatikai, információbiztonsági és egyéb biztonságos adatkezelést elősegítő technikai és szervezési intézkedést.

II. FOGALMAK

A fogalmak meghatározása a Rendelet alapján történik:

1. „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

2. „adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

3. „adatkezelő”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

4. „adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

5. „az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozik vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

6. „adatvédelmi incidens”: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

7. „különleges adat”: a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adat;

8. „címzett”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;

9. „harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

10. „harmadik ország”: olyan ország, mely nem tagja az Európai Uniónak;

11. amikor a jelen tájékoztató adatokról, vagy adatkezelésről rendelkezik, azon személyes adatokat, illetve ezek kezelését kell érteni.

III. ADATKEZELÉSI CÉL: Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás nyújtása

Kezelt személyes adatok

Társaságunk az ingatlanhasználók alábbi adatait kezeli a közszolgáltatás nyújtásához kapcsolódóan:

- név
- állandó lakcím,

- számlázási cím,
- születési hely, idő,
- anyja neve,
- telefonszám, (önkéntes)
- felhasználói azonosító,
- fogyasztással és számlázással kapcsolatos adatok,
- teljesítés helye.

Korábban megkötött szerződéseink esetében az ingatlan tulajdonosának, mint a szerződésben részes félnek az azonosításához szükséges adatait is kezeljük.

Jogi személy szerződő partner esetén kezeljük a képviselő nevét, illetve a kapcsolattartó személy nevét, beosztását, telefonszámát és e-mail címét.

Adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés a Társaságunk és a fogyasztók között létrejött közszolgáltatási szerződés teljesítéséhez (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja).

Jogi személye szerződő partner esetén az adatok kezelésének jogalapja Társaságunk jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja). Társaságunk jogos érdeke, hogy jogi személy partnereivel folyamatos kapcsolatot tudjon fenntartani.

Személyes adatok forrása

Érintett. Mivel a személyes adatok forrása az érintett, a kezelt adatok körének változásáról azok felvételekor nyújtunk részletes, közvetlen tájékoztatást.

Rendelkezésre bocsátott személyes adatok címzettjei

A személyes adatokat az Adatkezelő kizárólag azon munkavállalói kezelik, akik a meghirdetett állás betöltése kapcsán javaslattételi vagy döntési jogosultsággal rendelkeznek.

A közszolgáltatás nyújtásával és a díjfizetéssel kapcsolatos személyes adatokat kell szolgáltatnunk az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. részére a Hulladékvt. 32/A. § (4) bekezdése alapján.

Az adatkezelés során az alábbi adatfeldolgozót vesszük igénybe:

NHSZ Zounok Zrt. (5000 Szolnok, József Attila u. 85.) – Megbízási szerződés alapján, mint adatfeldolgozó, részt vesz Társaságunk adminisztrációs és egyéb meghatározott ügyeinek intézésében. A feladatai ellátásához szükséges személyes adatokat adatfeldolgozóként kezelheti.

Adatfeldolgozónk az érintett személyes adatait kizárólag az általunk meghatározott és szerződésben rögzített célból, utasításaink szerint kezelheti, az adatkezelés tekintetében önálló döntési jogosultsága nincs. Adatfeldolgozónk titoktartási kötelezettséget és szerződéses garanciákat vállalt a feladatai teljesítése közben megismert személyes adatok megőrzésére vonatkozóan.

Személyes adatok továbbítása harmadik országba, vagy nemzetközi szervezet részére

A személyes adatokat nem továbbítjuk sem harmadik országba, sem nemzetközi szervezethez.

Személyes adatok kezelésének időtartama

8 év.

Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Egyik sem történik az adatkezelés során.

Személyes adatok szolgáltatása

A személyes adatok szolgáltatása törvény alapján kötelező.

IV. AZ ÉRINTETT JOGAI AZ ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

Tájékoztatáshoz való jog

Az érintettnek joga van az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatáshoz, melyet az Adatkezelő jelen tájékoztató rendelkezésre bocsátása útján teljesít.

Hozzájáruláson alapuló adatkezelések

Amennyiben valamely adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása, akkor jogosult bármikor a korábban az adatkezelésre adott hozzájárulását visszavonni. Fontos azonban tudnia, hogy a hozzájárulás visszavonása kizárólag azon adatokra vonatkozhat, amelyek kezelésének más jogalapja nincs. Amennyiben az érintett személyes adatok kezelésének más jogalapja nincs, abban az esetben a hozzájárulás visszavonását követően a személyes adatokat az Adatkezelő véglegesen és visszaállíthatatlanul törli. A hozzájárulás visszavonása a Rendelet alapján a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

Hozzáférési jog

Az érintettet kérelmére az Adatkezelő bármikor tájékoztatást nyújt arról, hogy az érintett személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és ha igen, akkor a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést biztosít:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) az érintett személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel az Adatkezelő a személyes adatokat közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett tájékoztatást kap továbbá azon jogáról, hogy kérelmezheti az Adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának, illetve bírósági eljárás megindításának joga;

- g) ha az adatokat nem közvetlenül az érintettől gyűjtötte az Adatkezelő, úgy az adatok forrására vonatkozó minden elérhető információ;
- h) ha sor kerül automatizált döntéshozatalra, ennek tényéről, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikáról, tehát arról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel bír.

Személyes adatok helyesbítéséhez való jog

Az érintett bármikor jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra is, hogy kérje a hiányos személyes adatok - egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő - kiegészítését.

Az érintettnek a személyes adataiban bekövetkezett változást az Adatkezelőnek mielőbb szükséges bejelentenie, ezzel is megkönnyítve a jogszerű adatkezelést, valamint az érintett jogainak érvényesülését.

Törléshez való jog

Az érintett kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül köteles törölni az érintettre vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) az Adatkezelőnek a személyes adatokra már nincs szüksége abból a célból, amelyből azokat gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy tiltakozik a közvetlen üzletszerzés céljából történő adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat az Adatkezelő jogellenesen kezeli;
- e) a személyes adatokat az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) vitatja a személyes adatok pontosságát; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az Adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a személyes adatok kezelésének az Adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdeke (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pont) a jogalapja, vagy az adatkezelés az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges (Rendelet 6. cikk (1) bekezdés e) pont) úgy az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Ha az érintett személyes adatait az Adatkezelő közvetlen üzletszerzés (tehát például tájékoztató levelek küldése) érdekében kezeli, jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatai közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az Adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat az Adatkezelő egy másik adatkezelőnek továbbítsa, ha:

- a) az adatkezelés az érintett hozzájárulásán, vagy a Rendelet 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti szerződésen alapul; és
- b) az adatkezelés automatizált módon történik.

AZ ÉRINTETT JOGAINAK ÉRVÉNYESÍTÉSÉRE SZOLGÁLÓ ELJÁRÁSREND

Az érintett a fenti jogait az info.szolnok@nhsz.hu címre megküldött elektronikus levelében, az Adatkezelő székhelyére (5000 Szolnok, József Attila út 85.) eljuttatott postai levélben, illetve az Adatkezelő székhelyén személyesen tudja gyakorolni. Az Adatkezelő az érintett kérelmének vizsgálatát és teljesítését a beérkezését követően indokolatlan késedelem nélkül megkezdi. A kérelem alapján tett intézkedéseinkről az Adatkezelő a beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja az érintettet. Amennyiben a kérelmet az Adatkezelőnek nem áll módjában teljesíteni, úgy 30 napon belül tájékoztatja az érintettet a megtagadás okairól és a jogorvoslati jogairól.

V. JOGORVOSLATI JOG AZ ADATKEZELÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

A bírósági jogorvoslathoz való jogának érvényesítése érdekében az érintett a Szövetséggel szemben bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a Szövetség, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályban, vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusaiban meghatározott előírások megsértésével kezeli. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye, vagy a Szövetség székhelye szerinti törvényszék (Szolnoki Törvényszék) előtt is megindítható.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH) bejelentéssel (panasz) a Szövetséggel szemben bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll, illetve hogy az adatkezeléshez kapcsolódó jogainak érvényesítését a Szövetség korlátozza, vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja. A bejelentést az alábbi elérhetőségek valamelyikén lehet megtenni:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH)

Postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

Cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c

Telefon: +36 (1) 391-1400

Fax: +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

URL: <http://naih.hu>

Szolnok, 2023.06.30

NHSZ Szolnok Nkft.
Képv.: Lits László

NHSZ Szolnok Nkft.
Képv.: Papp László

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
05. sz. melléklet
Területi Szolgáltató formanyomtatványai

5. sz. melléklet: Területi Szolgáltató formanyomtatványai

Típus	Dokumentum száma	ÁSZF
Igénybejelentés lakos / közület	01	3.3.1.2 d)
Többlet hulladéktermelés előrejelzése	02	3.3.1.2 f)
Bejelentő lap, szolgáltatási feltételek	03	
Szerződés módosítása, adatváltozás	04	4.2.2
Szüneteltetés	05	4.3
Megszüntetés	06	4.5
Gyűjtőedény rendelése	07	
Díjkedvezmény igénybevétele, igazolása	08	
Káresemények kezelése	09	
Elmaradt szállítás pótlása	10	
Adatkezelés (felvétel kiadása)	11	
Tájékoztatás nyújtása	12	
Befizetési igazolás	13	
Egyenlegközlő kiadása	14	

NHSZ SZOLNOK KFT.
HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG
KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA
TERÜLETI ÁSZF
06. MELLÉKLET
PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név:	NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám:	16-09-015920
Adószám:	24999069-2-16
Székhely:	5000 Szolnok, József Attila út 85.
Honlap:	https://nhszszolnok.hu/

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2024. január 01.

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 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;

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, 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

- 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 tájékoztatót.

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 tájékoztatót ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

- 4.3. A telefonos ügyfélszolgálathoz 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: [*] 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 ügytípusok 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

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

- 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 feltétele*” 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)]

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

- 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
- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
 - (b) 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 irodái ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Területi Szolgáltató a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított 5 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 indokálással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 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 15 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

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

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 5. 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 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 résztvevénység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok

15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztvevénység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztvevénység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

15.2. A Területi Szolgáltató a közszolgáltatási résztvevénység 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

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

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 Testületől kérheti sérelmének orvoslását.

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

1. sz. melléklet Ügyfélszolgálati egységek

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Szolnok – Belvárosi Ügyfélközpont	5000 Szolnok, Kossuth tér 9. (Polgármesteri Hivatal épülete)	Telefon (+36 56) 503-569; (+36 30) 687-2486 Fax: (+36 56) 343-198 E-mail: ugyfelkozpont.szolnok@nhsz.hu	hétfő: 8:00-16:00 kedd: 8:00-16:00 szerda: 8:00-20:00 (pénztár 19:30-ig) csütörtök: 8:00-16:00 péntek: 8:00-13:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződés kötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • hulladékdíj tartozások egyeztetése • panaszkezelés • új hulladékgyűjtő edény rendelés leadása <p>2023.07.01. utáni hulladékszállításokra vonatkozó számlázási ügyek intézése a MOHU Zrt. által kijelölt ügyfélszolgálatokon történik.</p>	
Szolnoki Információs Pont	5000 Szolnok, József A. út 85.	Tel.: +36 (56) 511-430, +36(56) 511-440 E-mail: hulladek.szolnok@nhsz.hu	Hétfő: 7:00-15:00 Szerda: 7:00-15:00 Csütörtök: 7:00-15:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződés kötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben • hulladékdíj tartozások egyeztetése • új hulladékgyűjtő edény átvétele • szüneteltetés esetén edény átadása 	
Abonyi Információs Pont	(Abonyi Hulladékudvar) 2740 Abony, Buzogánydűlő 20.	Tel.: +36 20 940-8222 E-mail: infopont.abony@nhsz.hu	Hétfő: 7:00-19:00 Kedd: 7:00-19:00 Péntek: 7:00-19:00 Szombat: 7:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződés kötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben 	
Törökszentmiklósi Információs Pont	(Törökszentmiklósi Hulladékudvar) 5200 Törökszentmiklós, Kossuth Lajos út	Tel.: +36 (20) 931-6610 E-mail: infopont.tmiklos@nhsz.hu	Hétfő: 7:00-19:00 Kedd: 7:00-19:00 Péntek: 7:00-19:00 Szombat: 7:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződés kötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása • felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben 	
Mezőtúri Információs Pont	5400 Mezőtúr, Kávási Sándor út 52.	Tel.: +36 (20) 331-1579 E-mail: infopont.mezotur@nhsz.hu	Hétfő 7:00-19:00 Kedd 7:00-19:00 Péntek 7:00-19:00 Szombat 7:00-19:00	<ul style="list-style-type: none"> • szerződés kötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés • eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása 	

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
				<ul style="list-style-type: none"> felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben 	
Martfűi Információs Pont	5435 Martfű, Szent István tér 1.	Tel.: +36 (56) 555-005 E-mail: evidane@martfu.hu	Hétfő: 13:00-16:00 Szerda: 8:00-12:00, 13:00-16:00 Péntek: 8:00-12:00	<ul style="list-style-type: none"> szereződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben 	
Besenyszögi Információs Pont	(Besenyszög Város Önkormányzata) 5071 Besenyszög, Dózsa György út 4.	Telefon/fax: +36 56/487-002 1-es mellék E-mail: titkarsag@besenyszog.hu szakali.angela@besenyszog.hu	Hétfő: 7:30-17:00 Kedd: nincs ügyfélfogadás Szerda: 7:30-16:00 Csütörtök: nincs ügyfélfogadás Péntek: 7:30-12:30	<ul style="list-style-type: none"> szereződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben 	
DABASI INFORMÁCIÓS PONT	2370 Dabas, Szent István út 133.	Tel.: (+36) 29/560-290 Fax: (+36) 29/363-242 @: ugyfelszolgalat.dabas@nhsz.hu ; megrendeles.dabas@nhsz.hu	Hétfő: 8:00-12:00 Kedd: nincs ügyfélfogadás Szerda: 8:00-12:00 Csütörtök: nincs ügyfélfogadás Péntek: 8:00-12:00	<ul style="list-style-type: none"> szereződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben hulladékdíj tartozások egyeztetése panaszkezelés új hulladékgyűjtő edény átvétele szüneteltetés esetén edény átadása <p>2023.07.01. utáni hulladékszállításokra vonatkozó számlázási ügyek intézése a MOHU Zrt. által kijelölt ügyfélszolgálatokon történik.</p>	
VECSÉSI INFORMÁCIÓS PONT	2220 Vecsés, Károly u. 2. Telephely: 2220 Vecsés, Széchenyi út 141.	Telefon: +36 29 350 563 Telefon: +36 30 697 4869 @: info@v-varosgondok.hu	Hétfő: 8:00-16:00 Kedd: 8:00-16:00 Szerda: 8:00-18:00 Csütörtök: 8:00-16:00 Péntek: 8:00-12:00	<ul style="list-style-type: none"> szereződéskötés, módosítás, szüneteltetés, megszüntetés eseti hulladékszállítási megrendelések felvétele, továbbítása felvilágosítás egyéb hulladékszállítási ügyekben hulladékdíj tartozások egyeztetése panaszkezelés új hulladékgyűjtő edény átvétele szüneteltetés esetén edény átadása <p>2023.07.01. utáni hulladékszállításokra vonatkozó számlázási ügyek intézése a MOHU Zrt. által kijelölt ügyfélszolgálatokon történik.</p>	

NHSZ Szolnok Közszolgáltató Nonprofit Kft.
Területi Szolgáltatói ÁSZF
06. sz. melléklet
Panaszkezelési szabályzat

Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
JNSZV Fogyasztóvédelmi Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály	5000 Szolnok, Indóház u. 8. Telefon: +36 56 422 603 jasz.kmmf@jasz.gov.hu
JNSZV Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelem	5000 Szolnok, Ady Endre út 35. Telefon: +36 56 523 343 E-mail: jasz.kvtv@jasz.gov.hu
Energiaügyi Minisztérium	1117 Budapest, Október huszonharmadika u 18. 06-1-795-67-66; 06-1-795-38-32 ugyfelszolgalat@em.gov.hu
NAIH	1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11 Telefon: +36 30 683 5969 Telefon: +36 30 549 6838 Telefon: +36 1 391 1400 Fax: +36 1 391 1410 E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
Szolnok MJV Polgármesteri Hivatal Általános Igazgatási Osztály	5000 Szolnok, Kossuth tér 9. Telefon: +36 56 503 503; E-mail: szolnph@ph.szolnok.hu
Hajdú Bihar Vármegyei Békéltető Testület	4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. Telefon 52-500-710, 52-500-745 E-mail: Nemes.Brigitta@hbkik.hu, bekelteto@hbkik.hu Honlap: www.hmbekeltetes.hu
Pest Vármegyei Békéltető Testület	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2. Telefon: (1) 792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu

