

# **NHSZ Gyöngyösi Hulladékkezelő Nonprofit Kft.**

## **ÜZLETSZABÁLYZATA**

**3200 Gyöngyös Kenyérgyár út 19.**

E-mail: [info.gyongyos@nhsz.hu](mailto:info.gyongyos@nhsz.hu)

[www.nhszgyongyos.hu](http://www.nhszgyongyos.hu)

Telefon: 37/311-894

### **Tartalom:**

- I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**
- II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI**
- III. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**
- IV. A SZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE**
- V. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**
- VI. TELEPÜLÉSI SZILÁRD HULLADÉK**
- VII. KIEGÉSZÍTŐ JOGSZABÁLYI KÖRNYEZET**

**Hatályos:**

**2017. január 1.**

**Kovács Krisztina**  
ügyvezető

**Hencz Zsolt**  
ügyvezető

## **I. ÁLTALÁNOS RÉSZ**

### **I/1. A szolgáltató legfontosabb adatai:**

A közszolgáltató cég neve:

**NHSZ Gyöngyösi Hulladékkezelő Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság.**

Rövidített neve:

**NHSZ Gyöngyösi Hulladékkezelő Nonprofit Kft**

Székhelye: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár út 19.

Cégbejegyzés száma: 10-09-028768

Adószáma: 14492554-2-10

KSH: 14492554-3811-572-10

KÜJ száma: 102 346 763

Telefon: 37/311-894

E-mail: [info.gyongyos@nhsz.hu](mailto:info.gyongyos@nhsz.hu)

Honlap: [www.nhszgyongyos.hu](http://www.nhszgyongyos.hu)

Ügyfélfogadási idő: Hétfő, kedd, Péntek: 8:00-16:00 óra között szerda: 8:00-20:00 óra között

### **I/2. Telephelyei:**

1. Központi telephely és hulladékudvar: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár út 19.

KTJ száma: 102 264 594

2. Bálázó: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár út 19.

KTJ száma: 100 900 467

3. Üzemanyagkút: 3200 Gyöngyös, Kenyérgyár út 19.

KTJ száma: 102 314 464

### **I/3. Tevékenységei:**

Alapvető feladata: települési szilárd- hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, szelektíven gyűjtött hulladék előkezelése, hulladékudvar üzemeltetése.

### **I/4. Ellátási területei:**

Gyöngyös város és környező települései

### **I/5. Kapcsolatai:**

A Szolgáltató a Fogyasztók tájékoztatása érdekében vállalja, hogy

- honlapján, szórólapokon, rendszeresen tájékoztatja a Fogyasztókat,
- ügyfélszolgálatán keresztül biztosítja az ügyfélpanaszok kezelését,
- ügyfélszolgálati irodáján hetente egy napon hosszított idejű ügyfélfogadást tart

### **I/6. Az üzletszabályzat összeállításánál figyelembe vett legfontosabb jogszabályok:**

1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról

1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2000. C. törvény a számvitelről

2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról

2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről

64/2008. Kormányrendelet a települési hulladékkezelési közszolgáltatási díj megállapításának részletes szakmai szabályairól

483/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységéről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről

439/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a hulladékgazdálkodási tevékenységek nyilvántartásba vételéről, valamint hatósági engedélyezéséről

317/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet a hulladékkezelési közszolgáltató kiválasztásáról és a közszolgáltatási szerződésről

246/2014. (IX. 29.) Korm. rendelet Az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól

2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról

16/2007. (III.13.) IRM-MeHVM együttes rendelet a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásából teljesített adatszolgáltatásért, a kapcsolatfelvétel céljából való megkeresésért, valamint értékesítésért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjról

90/2007. (IV.26.) Kormányrendelet környezetkárosodás megelőzésének és elhárításának rendjéről

2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

2013. évi XXII. törvény a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról

2013. évi LIV. törvény a rezsi-csökkentések végrehajtásáról

2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről

16/2002. (IV. 10.) EüM rendelet a települési szilárd és folyékony hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)

385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről

69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól

309/2014. (XII. 11.) Korm. rendelet a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről

310/2013. (VIII.16.) a hulladékgazdálkodási tervekre és a megelőzési programokra vonatkozó részletes szabályokról

Önkormányzati rendeletek:

11/2014. (IV.25.) Gyöngyös Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

6/2016. (XII.21.) Mátraszentimre Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

11/2016. (VI.29.) Visonta Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

10/2015. (VI.25.) Gyöngyössolymos Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

8/2010. (IV.26.) Domszló Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

3/2015. (II.27.) Adács Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

4/2016. (II.5.) Atkár Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

3/2015. (II.3.) Gyöngyöspata Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

4/2015. (II.26.) Abasár Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

30/2004.(XII.30.) Gyöngyöstarján Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
6/2009. (IX.30.) Gyöngyösoroszi Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2014. (VI.25.) Ludas Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2014. (VI.3.) Nagyfüged Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
12/2015. (V.6.) Tar Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
20/2004. (IV.21.) Szücsi Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
16/2000. (I.29.) Erdőkövesd Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
12/2014. (XII.23.) Hollókő Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2016. (XI.5.) Mátraszőlős Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
5/2003. (XII. 1.) Nógrádsipek Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
15/2013. (VIII.23.) Nagylóc Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
29/2001. (XII.18.) Szécsény Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

#### **I/7. A szabályzat célja:**

Az Üzletszabályzat célja a települési szilárd hulladékkezeléssel, mint közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek szolgáltatóra és Fogyasztóra vonatkozó szabályainak áttekinthető rögzítése. Az Üzletszabályzat segíti elő a Fogyasztók tájékoztatását a szolgáltatás igénybevételének, a panaszbejelentések kezelésének, az ügyintézés menetének, módjáról. A Szolgáltató kiemelt céljai szilárd hulladékkezelés. A Szolgáltató különös figyelmet fordít a fogyasztói igények felmérésére, a Fogyasztókkal való partneri kapcsolat kiépítésére és fenntartására, valamint az eredményes működés biztosítására.

**I/8. Az Üzletszabályzat hatálya:** Az Üzletszabályzat területi hatálya a Szolgáltató engedélyeiben és szerződéseiben meghatározott működési területére, személyi hatálya a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevők körére, valamint a Szolgáltatóra terjed ki. A Szolgáltató Üzletszabályzata hozzáférhető a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában. Amennyiben a Szolgáltató működését meghatározó jogszabályok változása az Üzletszabályzatban foglaltakra is kihat, a Szolgáltató köteles az Üzletszabályzatot a hatályos jogszabályoknak megfelelően módosítani. A Szolgáltató köteles a Fogyasztókat a jogszabályváltozás miatt végrehajtott módosításokról az ügyfélszolgálaton történő kifüggesztés útján értesíteni. A Szolgáltató az Üzletszabályzat egyoldalú módosításának jogát, a tisztességtelen szerződési feltételekről szóló 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével fenntartja.

## **II. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ALAPFOGALMAI**

- anyagában történő hasznosítás:* bármilyen hasznosítási művelet az energetikai hasznosítás kivételével;
- ártalmatlanítás:* minden olyan kezelési művelet, amely nem hasznosítás; a művelet abban az esetben is ártalmatlanítás, ha az másodlagos jelleggel anyag- vagy energiakinyerést eredményez; az ártalmatlanítási műveletek nem kimerítő listáját a 2. melléklet tartalmazza;
- biohulladék:* a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, háztartásokban, éttermekben, étkeztetőkben és kiskereskedelmi tevékenységet folytató létesítményekben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az ezekhez hasonló, élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hulladék;

4. *biológiailag lebomló hulladék*: minden szervesanyag-tartalmú hulladék, amely aerob vagy anaerob úton biológiailag lebomlik vagy lebontható, ideértve a biohulladékot is;
5. *elkülönített gyűjtés*: olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékáramot a hulladék fajtája és jellege szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
6. *elkülönítetten gyűjtött hulladék*: olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg szerint elkülönítve gyűjtenek, ide nem értve a vegyes hulladékot;
7. *előkezelés*: a hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítő művelet; az előkészítő műveletek nem kimerítő listáját a 2. és 3. melléklet tartalmazza;
8. *energetikai hasznosítás*: hasznosítási művelet, amelynek során a hulladék energiatartalmát kinyerik, ideértve a biológiailag lebomló hulladékból történő energia-előállítás, valamint az olyan anyaggá történő feldolgozást, amelyet üzemanyagként, illetve tüzelőanyagként használnak fel;
9. *életciklus-szemlélet*: olyan összehasonlító megközelítési mód, amely a megelőzés, valamint a hulladékgazdálkodás során az elővigyázatosságra és a fenntarthatóságra vonatkozó általános környezetvédelmi elvekre, a műszaki megvalósíthatóságra, továbbá az erőforrások védelmére és a gazdasági életképességre vonatkozó szempontokra figyelemmel, az általános környezeti és gazdasági hasznok, költségek, valamint az emberi, egészségügyi és társadalmi hatások felmérésére irányul;
10. *építési-bontási hulladék*: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény szerinti építési tevékenységből származó hulladék;
11. *ésszerű nyereség*: az Európai Unió működéséről szóló szerződés 106. cikke (2) bekezdésének az általános gazdasági érdekű szolgáltatások nyújtásával megbízott egyes vállalkozások javára közszolgáltatás ellentételezése formájában nyújtott állami támogatásra való alkalmazásáról szóló, 2011. december 20-i 2012/21/EU bizottsági határozat 5. cikk (5) bekezdése szerinti nyereség;
12. *feltöltés*: olyan hasznosítási vagy ártalmatlanítási művelet, amelynek során meghatározott célra alkalmas hulladék felhasználásával hulladéknak nem minősülő anyagokat helyettesítenek kitermeléssel érintett területek helyreállításakor vagy tájrendezéskor;
13. *fogyasztó*: aki a terméket továbbértékesítési cél nélkül a gyártótól vagy a forgalmazótól átveszi vagy megvásárolja;
14. *forgalmazó*: terméket viszonteladónak, illetve fogyasztónak átadó, értékesítő gazdálkodó szervezet;
15. *gazdálkodó szervezet*: a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre
16. *gyártó*: termék előállítója, továbbá – ha a terméket nem Magyarország területén állítják elő – az, aki a terméket gazdasági tevékenysége körében Magyarország területén elsőként forgalomba hozza;
17. *gyűjtés*: a hulladék összeszedése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából, amely magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
18. *gyűjtőedény*: szabványosított mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés;

19. *gyűjtőhely*: a hulladékgyűjtő pont, a hulladékgyűjtő udvar, az át-, illetve visszavételi hely, valamint a munkahelyi gyűjtőhely és az üzemi gyűjtőhely;
20. *hasznosítás*: bármely kezelési művelet, amelynek fő eredménye az, hogy a hulladék hasznos célt szolgál annak révén, hogy olyan más anyagok helyébe lép, amelyeket egyébként valamely konkrét funkció betöltésére használtak volna, vagy amelynek eredményeként a hulladékot oly módon készítik elő, hogy ezt a funkciót akár az üzemben, akár a szélesebb körű gazdaságban betölthesse; a hasznosítási műveletek nem kimerítő listáját a 3. melléklet tartalmazza;
21. *háztartási hulladék*: a háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint nagydarabos hulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot;
22. *háztartási hulladékhoz hasonló hulladék*: az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló;
23. *hulladék*: bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválik, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
24. *hulladékbirtokos*: a hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek vagy amelynek a hulladék a birtokában van;
25. *hulladékfajta*: az az anyagfajta – így különösen fa, fém, papír, üveg, kompozit, műanyag, biológiailag lebomló –, amelyből az adott hulladék képződik;
26. *hulladékgazdálkodás*: a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként vagy közvetítőként végzett tevékenység, továbbá a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása;
27. *hulladékgazdálkodási közszolgáltatás*: a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás;
28. *hulladékgazdálkodási létesítmény*: a hulladékkezelő létesítmény – ideértve az átrakóállomást, a válogatóművet, a hulladékhasznosító vagy a hulladékártalmatlanító létesítményt –, továbbá a hulladékgazdálkodási tevékenységek végzését biztosító telephely, telephelyen belül vagy közterületen kialakított elkülönített terület, amely magában foglalja a hulladékgazdálkodás végzéséhez szükséges, így különösen a környezet biztonságát szolgáló építményeket, kiszolgáló helyiségeket, gyűjtőhelyet;
29. *hulladékjelleg*: a hulladék veszélyes vagy nem veszélyes jellemzője;
30. *hulladékolaj*: bármely ásványi vagy szintetikus kenőolaj vagy ipari olaj, amely az eredeti rendeltetési célra tovább nem használható, így különösen a használt motorolaj és sebességváltó-olaj, kenőolaj, turbinaolaj és hidraulikaolaj;
31. *hulladékolaj regenerálása*: olyan újrafeldolgozási művelet, amely által alapolajat állítanak elő a hulladékolaj finomításával, így különösen az abban található szennyezőanyagok, oxidációs termékek és adalékanyagok eltávolításával;
32. *hulladéktermelő*: akinek tevékenységeiből hulladék képződik (eredeti hulladéktermelő), vagy bárki, aki előkezelést, keverést vagy egyéb olyan kezelési műveletet végez, amely a hulladék jellegében vagy összetételében változást eredményez;

33. *hulladéktípus*: a hulladékjegyzékről szóló miniszteri rendeletben meghatározott hulladékjegyzék szerinti kódszámmal ellátott anyag vagy hulladék;
34. *ingatlantulajdonos*: aki vagy amely az ingatlan tulajdonosa, vagy kezelője, birtokosa, illetve használója, ideértve azt az esetet is, amikor az ingatlan tulajdonosa, vagy kezelője, birtokosa, illetve használója egyben a hulladék termelője, birtokosa;
35. *kereskedő*: bármely gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó, amelynek vagy akinek megbízása alapján képviselője vagy más megbízott jár el a hulladék megvásárlásánál és az azt követő értékesítésénél, ideértve azt az esetet is, amikor a kereskedő nem lesz a hulladék tényleges birtokosa;
36. *kezelés*: hasznosítási vagy ártalmatlanítási műveletek, ideértve a hasznosítást vagy ártalmatlanítást megelőző előkészítést is;
37. *közszolgáltató*: az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási engedéllyel rendelkező és a törvény szerint minősített gazdálkodó szervezet, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el;
38. *közvetítő*: olyan gazdasági társaság vagy egyéni vállalkozó, amely vagy aki más nevében intézi a hulladék hasznosítását vagy ártalmatlanítását, ideértve azt az esetet is, amikor a közvetítő nem lesz a hulladék tényleges birtokosa;
39. *megelőzés*: az anyag vagy termék hulladékká válását megelőzően hozott olyan intézkedés, amely csökkenti
  - a) a hulladék mennyiségét, többek között a termékek újra használata vagy a termékek élettartamának meghosszabbítása révén,
  - b) a képződött hulladék környezetre és emberi egészségre gyakorolt káros hatásait, vagy
  - c) az anyagok és a termékek veszélyes anyag tartalmát;
40. *nagydarabos hulladék*: az ingatlantulajdonostól a közszolgáltató által nem rendszeres jelleggel átvett olyan hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja (lom);
41. *szállítás*: a hulladék telephelyen kívüli mozgatása;
42. *tárolás*: a hulladék hasznosítást, illetve ártalmatlanítást megelőző, hulladékkezelő létesítményben vagy tárolótelepen történő ideiglenes elhelyezése, ide nem értve a hulladék elszállítást megelőző előzetes tárolását;
43. *települési hulladék*: a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék;
44. *újrafeldolgozás*: olyan hasznosítási művelet, amelynek során a hulladékot terméké vagy anyaggá alakítják annak eredeti használati céljára, akár más célokra; ez magában foglalja a szerves anyagok feldolgozását, de nem tartalmazza az energetikai hasznosítást és az olyan anyaggá történő feldolgozást, amelyet feltöltési műveletek során használnak fel;
45. *újrahasználat*: olyan művelet, amelynek révén a hulladéknak nem minősülő terméket vagy alkatrészét újrahasználik arra a célra, amelyre eredetileg szolgált;
46. *újrahasználatra előkészítés*: tisztítással, javítással, valamint ellenőrzéssel végzett hasznosítási művelet, amelynek során a hulladékká vált terméket vagy alkatrészét előkészítik arra, hogy bármilyen egyéb előkezelés nélkül újrahasználható legyen;
47. *vegyes hulladék*: a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek;

48. *veszélyes hulladék*: az 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
49. *veszélyes-hulladékégető mű*: olyan hulladékkezelő létesítmény, amelyben a hulladékok égetésének műszaki követelményeiről, működési feltételeiről és a hulladékégetés technológiai kibocsátási határértékeiről szóló miniszteri rendeletben meghatározott feltételek szerint veszélyes hulladékot égetnek;
50. *visszavétel*: olyan szolgáltatás, amelynek során a hulladéknak nem minősülő használt elemet, akkumulátort, illetve csomagolását, valamint a használt elektromos és elektronikus berendezést, illetve csomagolását a gyártó vagy a forgalmazó a fogyasztótól visszaveszi.
51. **Tulajdonos** az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, melynek ingatlanán települési hulladék keletkezik. E rendelet alkalmazásában Tulajdonosnak minősül a lakásszövetkezet és a társasház is.
52. **Szabványos hulladékgyűjtő edény**: a települési szilárd hulladékokkal kapcsolatos Szolgáltató szállító járművéhez rendszeresített hulladékgyűjtő edény, továbbá a többlet hulladék gyűjtésére szolgáló, a Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott címkézett zsák;
53. **Ártalmatlanító hely**: a települési hulladék ártalmatlanítását szolgáló és az Önkormányzat által kijelölt lerakóhely, illetve létesítmény;
54. **Hulladékkezelő**: aki a települési hulladékot gazdasági tevékenysége körében a Tulajdonostól átveszi, begyűjti, elszállítja, tárolja, hasznosítja illetve ártalmatlanítja;
55. **Hulladékkezelési tevékenység**: a hulladék gyűjtése, begyűjtése, szállítása, előkezelése, tárolása, hasznosítása és ártalmatlanítása;
56. **Hulladékkezelési közszolgáltatás**: a települési hulladéknak a feljogosított és jelen rendeletben nevesített Szolgáltató által a Tulajdonosoktól történő rendszeres begyűjtése, elszállítása, tárolása, ártalmatlanítása és hasznosítása (a hulladék kezelése), illetőleg kezelő létesítmény üzemeltetése, működtetése;
57. **Önálló rendeltetési egység**: meghatározott rendeltetés céljára önmagában alkalmas helyiség vagy helyiségcsoport, amelynek a szabadból vagy az épületen belül közlekedőből nyíló önálló bejárata van.
58. **Gazdálkodó szervezet**: a polgári perrendtartásról szóló törvényben meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre
59. **Matrica**: a szabványos hulladékgyűjtő edény Tulajdonosát azonosító és a közszolgáltatás igénybevételét igazoló, egyedi azonosítószámmal ellátott, és a Szolgáltató által kibocsátott, az edényre ragasztandó címke;
60. **Zöldhulladék**: a lágyszárú növények, lomb, és fásszárú növények (bokor) és növényrészek (gally) maximum 1 méteres hosszig és 3 cm átmérőig.
61. **Fogyasztók képviselője**: A többlakásos épület tulajdonosai által megbízott, meghatalmazott személy vagy szervezet, aki a többlakásos épület ügyeiben eljárva, a tulajdonostársak nevében jogokat szerezhet és kötelezettségeket vállalhat. A Fogyasztók képviselője – külön meghatalmazás nélkül – jogosult és köteles a Szolgáltatóval való kapcsolattartásra. (Közös képviselő)
62. **Ügyfélszolgálat**: A fogyasztói bejelentések fogadásával, feldolgozásával, kivizsgálásával, megválaszolásával összefüggő ügyintézés színtere.



### III. ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

#### III/I. Szerződéskötési kötelezettség

A Polgári Törvénykönyv **6:256. §** szerint

(1) Közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató általános gazdasági érdekű szolgáltatás nyújtására, a felhasználó díj fizetésére köteles.

(2) A szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség terheli.

(3) A felhasználó a díjat havonta, utólag köteles megfizetni.

A Közszolgáltató a közszolgáltatási szerződés megkötését csak a jogszabályban meghatározott esetekben tagadhatja meg. Az Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben elsősorban a Fogyasztóval kötött egyedi szerződés, továbbá a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadóak (az esetleges specialitásokra tekintettel). Amennyiben az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései és a Fogyasztóval megkötött egyedi szolgáltatási szerződés rendelkezései ellentétben állnának, úgy a Fogyasztóra előnyösebb szerződés rendelkezéseit kell alkalmazni. Az Általános Szerződési Feltételek hatálybalépését megelőzően megkötött egyedi szolgáltatási szerződések esetén azt a szerződési kikötést kell a felek jogviszonyában alkalmazni, amely a Fogyasztó számára kedvezőbb. A Fogyasztó tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételekben és az egyedi szolgáltatási szerződésben szabályozott jogviszonyra a Szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezései is irányadóak. Az Általános Szerződési Feltételek aláírásával a Fogyasztó hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató Általános Szerződési Feltételeket a 18/1999. (II.5.) Korm. rendelet rendelkezéseinek figyelembe vételével egyoldalúan módosítsa. Az Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása esetén a Szolgáltató köteles a Fogyasztót a módosítás tényéről és tartalmáról 8 napon belül, az ügyfélszolgálati irodában kifüggesztett hirdetmény útján értesíteni. A Szolgáltató köteles továbbá a közzététel tényéről a Fogyasztót, a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban tájékoztatni.

#### A Szolgáltatási szerződés tartalmi követelményei

A Szolgáltatási szerződést a **1 és 2 sz. melléklet** tartalmazza.

A települési szilárd hulladékkal kapcsolatos közszolgáltatás igénybevételéről szóló szerződésben meg kell határozni:

- a) a szerződést kötő feleket
- b) a közszolgáltatás igénybevételének kezdő napját,
- c) a szilárd hulladék átadóhelyet,
- d) a hulladék mennyiségéhez és az ingatlanon lakók számához igazodó gyűjtőedény űrtartalmát és darabszámát,
- e) nem társasházi szerződő felek esetében az egy rendeltetési egységben lakók száma
- f) az ürítési gyakoriságot és az ürítés idejét napok szerint,
- g) a gyűjtőedények használatának jogcímét,
- h) a közszolgáltatási díj mértékét és alkalmazásának feltételeit,
- i) a közszolgáltatás mértékét meghaladó, a Tulajdonos igényei szerinti többletszolgáltatást és annak díját,
- j) a közszolgáltatási díj megfizetésének módját,
- k) a szerződés módosításának, felmondásának feltételeit,
- l) a fogyasztói kifogások és észrevételek elintézésének rendjét.

### **III/2. A Közzolgáltatási Szerződés tárgya**

A hulladékszállítási közzolgáltatás keretében történő hulladékszállítási és ártalmatlanítási tevékenység, valamint a településsel kötött közzolgáltatási szerződés alapján, az abban megfogalmazott kiegészítő szolgáltatások nyújtása.

### **III/3. A Közzolgáltatási Szerződés hatálya**

A helyi közzolgáltatás körében a Tulajdonos és a Szolgáltató közötti jogviszonyt a települési szilárd hulladéokra vonatkozó közzolgáltatás esetében az a tény hozza létre, hogy a Szolgáltató a Tulajdonos számára a közzolgáltatás igénybevételi kötelméről tájékoztatást ad, az erre vonatkozó szerződéstervezet egyidejű megküldésével a közzolgáltatást felajánlja, illetve teljesítésére rendelkezésre áll.

### **III/4. A Fogyasztó jogai és kötelezettségei**

#### **III./4.1. A Fogyasztó jogosult:**

- a Közzolgáltatási Szerződés tartama alatt a 2. pontban meghatározott Szolgáltatás szerződés szerinti igénybevételére, valamint a szerződésben meghatározott egyéb szolgáltatások igénybevételére. - saját adatairól információt, tájékoztatást kérni a Szolgáltatótól. - a Szolgáltatással kapcsolatos panaszok, észrevételek bejelentésére, a panasz érdemi kivizsgálásának kérésére, illetőleg a vizsgálat eredményéről megfelelő tájékoztatásra.

#### **III/4.2. A Fogyasztó köteles:**

- a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás díjának, számla alapján, határidőre történő megfizetésére.
- a Szolgáltatást kizárólag a Közzolgáltatási Szerződésben meghatározott célra igénybe venni.
- A Tulajdonos köteles az ingatlanán keletkező települési szilárd hulladékot az e rendeletben meghatározott módon és helyen gyűjteni, továbbá hasznosításáról vagy ártalmatlanításáról gondoskodni. Alapvető kötelessége e tekintetben, hogy:
  - a) a települési szilárd hulladékot a környezet szennyezését megelőző, károsítását kizáró módon gyűjtse,
  - b) az ingatlanán keletkező települési szilárd hulladék kezelésére az Önkormányzat által szervezett közzolgáltatást vegye igénybe a, Szolgáltatónak adja át, illetve a közzolgáltatási díjat fizesse meg;
  - c) a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal járjon el annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a település természetes és épített környezetét ne károsítsa illetve ne szennyezze.

A Tulajdonos köteles a Szolgáltatónak az **3. , vagy 4. számú mellékletek** szerinti adatlapok kitöltésével 15 napon belül bejelenteni, ha tulajdonosváltás vagy egyéb ok folytán a közzolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik.

Azokon a beépítetlen ingatlanokon, ahol nem keletkezik települési hulladék, nem kell közzolgáltatási díjat fizetni.

Szüneteltethető a közzolgáltatás kötelező igénybevétele azokon az ingatlanokon, amelyekeken legalább 30 napig senki sem tartózkodik, s emiatt azokon hulladék nem keletkezik.

A közszolgáltatás igénybevételének szünetelésére vonatkozó igényét a tulajdonos a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal megelőzően írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. A szüneteltetés időszakára a Tulajdonos köteles leadni a Szolgáltatónak a szabványos hulladékgyűjtő edényét beazonosító adatokat tartalmazó matricát.

Ha a szüneteltetés feltételeiben változás következik be, a tulajdonos a Szolgáltatónak haladéktalanul írásban köteles azt bejelenteni.

Amennyiben a szüneteltetés ideje alatt a közszolgáltatás körébe tartozó, szabványos hulladékgyűjtő edényben hulladék kerül kihelyezésre az ingatlan elé, úgy – a Tulajdonos egyidejű értesítése mellett – a Szolgáltató a hulladékot köteles elszállítani, a hulladék mennyiségének megfelelő díj felszámítása mellett.

### **III/5. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei**

#### **III/5.1.A Szolgáltató jogosult:**

- ellenőrizni, hogy a Fogyasztó a Szolgáltatást a jelen szerződésben és a hatályos jogszabályokban meghatározott módon és célra veszi-e igénybe,
- 2016. április 1-től az **NHKV ZRT.** jogosult a szolgáltatás díját a Fogyasztótól beszedni.

Az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt.-vel kapcsolatos Kormányrendelet:

#### **69/2016. (III. 31.) Korm. rendelete**

az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről,

az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól

- **NHKV ZRT.** az eredménytelen fizetési felszólítás esetén a díj adók módjára történő behajtását kezdeményezi, Fogyasztó szerződésszegése esetén a szerződésszegésből eredő igényeket érvényesíteni.

#### **III/5.2.A Szolgáltató köteles:**

A Szolgáltató köteles a közterületre kihelyezett háztartási hulladék legalább hetente egyszer történő elszállítására. A háztartási hulladék elszállításának hetente ugyanazon a napon kell történnie és lehetőleg ugyanabban az időpontban. Amennyiben a szállítási nap munkaszüneti- vagy ünnepnapra esik, a Szolgáltató köteles a szállítás új napját meghirdetni a helyben szokásos módon.

A közszolgáltatás teljesítésének feltételeiről a Szolgáltató a Tulajdonost írásban köteles értesíteni vagy felhívás közzététele útján tájékoztatni. A hulladék begyűjtésének, elszállításának rendjéről – gyakoriság, útvonal, időpont – a Szolgáltató köteles a Tulajdonost értesíteni.

A hulladékkezeléssel kapcsolatos közszolgáltatás feltételeiben bekövetkezett változásokról a Szolgáltató a Tulajdonost – a változás bekövetkezte előtt 15 nappal – írásban értesíteni köteles.

#### **III/6. Szolgáltatás mennyisége**

A szolgáltatás mennyisége a fogyasztó által használt gyűjtőedény úrtartalma, kedvezményes igénybevétel esetén a számára előírt díjalapot meghatározó mennyiség, valamint a szállítási gyakoriság alapján meghatározott térfogatmennyiség, vagy ürítésszám.

### **III.7. Szolgáltatási szerződés megszűnésének, megszüntetésének, módosításának esetei**

- az Igénybevevő ingatlantulajdonának bármely jogcímen - pl. adásvétel, csere, ajándékozás, árverési vétel - való elvesztésével,
- az Igénybevevő halálával,
- a Közszolgáltató jogutód nélküli megszűnésével, illetőleg kizárólagos közszolgáltatási jogosultságának az elvesztésével.

#### **III/7.1. A Fogyasztók képviselője személyében beállt változás:**

A Fogyasztók képviselője személyében beállt változást az új képviselőnek írásban kell bejelentenie, csatolva a többlakásos épület/társasház erre vonatkozó határozatát.

#### **III/7.2. A szolgáltatás szüneteltetése:**

Szüneteltethető a közszolgáltatás kötelező igénybevétele azokon az ingatlanokon, amelyekeken legalább 30 napig senki sem tartózkodik, s emiatt azokon hulladék nem keletkezik.

A közszolgáltatás igénybevétele szünetelésére vonatkozó igényét a tulajdonos a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 15 nappal megelőzően írásban köteles bejelenteni a Szolgáltatónak. A szüneteltetés időszakára a Tulajdonos köteles leadni a Szolgáltatónak a szabványos hulladékgyűjtő edényét beazonosító adatokat tartalmazó matricát.

Ha a szüneteltetés feltételeiben változás következik be, a tulajdonos a Szolgáltatónak haladéktalanul írásban köteles azt bejelenteni.

Amennyiben a szüneteltetés ideje alatt a közszolgáltatás körébe tartozó, szabványos hulladékgyűjtő edényben hulladék kerül kihelyezésre az ingatlan elé, úgy – a Tulajdonos egyidejű értesítése mellett – a Szolgáltató a hulladékot köteles elszállítani, a hulladék mennyiségének megfelelő díj felszámítása mellett.

### **III/8. Szerződésszegés és jogkövetkezményei**

#### **III/8.1. Szerződésszegés a Szolgáltató részéről:**

A Szolgáltató a Szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik. A Szolgáltató szerződésszegést követ el, amennyiben a Szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget. A Fogyasztó felmerült és igazolt kárát a szolgáltatónak írásban jelentheti be.

#### **III/8.2. Szerződésszegés a Fogyasztó részéről:**

A Fogyasztó szerződésszegés követ el, amennyiben a Szolgáltatási szerződésben foglalt kötelezettségeinek nem tesz eleget. A Fogyasztó a Szolgáltatási szerződés megszegésével okozott kárért a polgári jog általános szabályai szerint felelősséggel tartozik.

## **IV. A SZOLGÁLTATÁS ÁR- ÉS DÍJTÉTEL RENDSZERE**

A területileg illetékes önkormányzat képviselőtestülete **2013. június 30.-ig** árhatósági jogkörében eljárva, külön önkormányzati rendeletben határozta meg a szilárdhulladék szállításáért fizetendő díjának legmagasabb mértékét. A szolgáltató ettől csak negatív irányban térhetett el, de úgy, hogy a fogyasztói csoportok között indokolatlan különbségtételt nem tehetett.

### **Árnyilvántartás**

A Társaság árnyilvántartását a szabályozás függelékeként kell kezelni. Az Árnyilvántartás és a hozzá szorosan kapcsolódó szabályozások fellelhetőek papíralapon az ügyfélszolgálati irodákban.

**A szolgáltatási díjak 2013. július 1-jétől a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján** kerülnek meghatározásra. **2016. április 1-jétől** a szolgáltatási díjakat a **69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet** alapján az **NHKV ZRT.** jogosult beszedni. A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott ármódosításokról a Fogyasztót az ügyfélszolgálati irodákban történő kifüggesztés útján, valamint az **NHKV ZRT.** a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti.

**Árváltozás:** Árváltozások esetén, amennyiben az árváltozás az elszámolási időszak közben történt, az **NHKV ZRT.** arányosítással állapítja meg.

#### **IV/1. Számlázás**

**Számlaadási kötelezettség** A számlákra vonatkozó jogszabályok előírásának betartásával az NHKV ZRT. fogyasztóként és fogyasztási helyenként alap- és egyéb szolgáltatásairól számlát állít ki. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

**Számlák kézbesítése** Az NHKV ZRT. a fizetési határidő lejártát legalább 5 munkanappal megelőzően a fogyasztó részére eljuttatja a számláit.

#### **IV.2. Számlakiegyenlítés módjai**

**Pénztári befizetés** Ha a Fogyasztó a számlát az NHKV ZRT. pénztárában kívánja kiegyenlíteni, akkor a pénztáros a készpénz átvételét bevételi pénztárbizonylat kiállításával köteles igazolni. A Fogyasztó csak az NHKV ZRT. által már számlázott szolgáltatások díjait rendezheti a pénztárban.

**Készpénz átutalási megbízás (csekk)** A Fogyasztó a számla ellenértékét kiegyenlítheti pénzügyintézetben történő befizetéssel, a számlához mellékelt készpénz átutalási megbízás felhasználásával.

**Folyószámláról (átutalási betétszámláról) történő átutalás** A Fogyasztó választhatja fizetési módként a folyószámláról történő átutalást. Ez esetben a számlavezető pénzügyintézetnél megbízást kell erre adnia. Folyószámláról fizetőnek tekinthető a Fogyasztó a pénzügyintézet értesítését követően. Ha a számlázás megkezdéséig a pénzügyintézet nem, vagy nem a pénzforgalomról szóló előírásoknak megfelelően értesíti a Szolgáltatót a megbízási szerződés megkötéséről vagy módosításáról, az NHKV ZRT. a Fogyasztót készpénz átutalási megbízással fizetőnek tekinti. Ha a számlázás megkezdéséig a Fogyasztó, vagy a pénzügyintézet nem értesíti az NHKV ZRT.-t a megbízási szerződés megszűnéséről vagy felfüggesztéséről, illetve arról, hogy a megbízás fedezethiány, vagy egyéb ok miatt nem teljesíthető, akkor a Fogyasztónak a kézbesített számla alapján kell gondoskodnia a határidőre történő kiegyenlítésről. A pénzügyintézetnek adott megbízás módosítása – új felhatalmazás – nélkül és az erről szóló pénzügyintézeti értesítés megküldéséig az NHKV ZRT.-nek nincs jogosultsága másik vagy új fogyasztási hely esedékes számláit a pénzügyintézethez beszedésre benyújtani. Az NHKV Zrt. egy alkalommal kíséri meg a Fogyasztó folyószámlájáról a szolgáltatás ellenértékének beszedését. A nem teljesített megbízások esetén a Fogyasztó köteles egyéb módon gondoskodni a befizetésről.

**Banki átutalás** Ez esetben a számlakiegyenlítést a Fogyasztó kezdeményezi pénzügyintézetének utasításával.

#### **IV.3. Kintlévőségek:**

Mindazok a nyilvántartott tartozások, amelyek pénzügyi rendezése nem történt meg határidőre (vagy csak részben történt meg a kiegyenlítés)

**Adós:** aki a fenti kintlévőséggel rendelkezik.

**Számlafizetési határidő:** az az időpont, ameddig a Fogyasztó által teljesített befizetést a Szolgáltató bankszámláján jóváírják.

**IV/3.1. Kintlévőség kezelése:** Ha az adós fizetési kötelezettségének a fizetési határidőben részben vagy egészében nem tesz eleget, a következők szerint jogosult eljárni az NHKV ZRT.: A hulladékkezelési közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonost terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtható köztartozásnak minősülnek.

A díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül az NHKV ZRT. felhívja az ingatlantulajdonos figyelmét a díjfizetési kötelezettségének elmulasztására és felszólítja annak teljesítésére.

A felszólítás eredménytelensége esetén a díjhátralék keletkezését követő 45. napot követően az NHKV ZRT. - a felszólítás megtörténtének igazolása mellett - a díjhátralék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó és Vámhivatalnál (továbbiakban: NAV) kezdeményezi.

A NAV - a kezdeményezés kézhezvételétől számított nyolc napon belül - a külön jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik a díjhátralék, késedelmi kamat és a felmerült költségek behajtása érdekében. A behajtott díjhátralékot, késedelmi kamatot, valamint az NHKV ZRT.-nek az ezzel kapcsolatban felmerült és behajtott költségeit a települési NAV nyolc napon belül átutalja a jogosultnak.

Ha a közszolgáltatást igénybe vevő díjhátralékos nem tulajdonosa az ingatlannak és a vele szemben lefolytatott behajtás eredménytelen, a díjhátralékot, késedelmi kamatot és a felmerült költségeket az ingatlan tulajdonosától, illetve vagyongazdálkodójától kell behajtani. Közös tulajdonban álló ingatlan esetében a tulajdonosok felelőssége egyetemleges. A behajthatatlan díjhátralék esetében a NAV - a behajtás eredménytelenségét követő nyolc napon belül - igazolást ad a követelés jogosultjának.

#### **IV/3.2. A tartozás rendezésének módjai:**

Az adós egy összegben kifizeti hátralékát, a késedelmi kamato(ka)t és a felmerülő költségeket.

Az adós részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezi az NHKV ZRT.-től.

A Fogyasztó jogosult részletfizetési megállapodás megkötését kérelmezni az NHKV ZRT.-nél, melynek futamidejére és fizetési feltételeire vonatkozó javaslatot az NHKV ZRT. 15 napon belül elbírálja.

**IV/4. Külön eljárási költség:** Az NHKV ZRT. jogosult az adóssal szemben felmerülő adminisztratív többletköltségek továbbhárítására, melyet késedelmes alkalmanként a felszólításokban érvényesíti.

**IV/5. Késedelmi kamat:** Az NHKV ZRT. a késedelmes számlateljesítésekkel összhangban a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően késedelmi kamat felszámítására jogosult, melynek összegéről a Fogyasztót kamatterhelő levélben értesíti a késedelmes napok számával és a késedelmes számlatételekkel együtt. (Mértéke a jegybanki alapkamat)

**IV/6. Egyéb költségek:** Az NHKV ZRT. jogosult minden az adóssal szembeni követelése érvényesítésével kapcsolatban felmerült költségének, eljárási díjnak, illetéknek és kárának adóssal szemben történő érvényesítésére.

**IV/7. Jóváírások rendje a befizetéseknél:** A Fogyasztó részéről teljesített befizetés esetén a befizetés összegéből elsősorban a járulékos költségek (külön eljárási, eljárási, bírósági, korlátozási, ellenőrzési és egyéb költségek), a késedelmi kamatok, majd ezt követően a tőketartozás (hulladékszállítási díj) kerül jóváírásra a teljesített befizetés mértékéig, a Ptk. vonatkozó jogszabályával összhangban

## **V. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

### **V.1. Az ügyfélszolgálat működési rendje:**

A Szolgáltató törekszik arra, hogy a Fogyasztókat – tevékenységének középpontjába helyezve – egyre jobb minőségű szolgáltatással lássa el. Célja, hogy mindinkább megfeleljen ügyfelei igényeinek, elvárásainak. A Szolgáltató – a Fogyasztók magasabb színvonalú ellátása érdekében ügyfélszolgálati irodát működtet. A nyitvatartási idő esetleges korlátozásáról a szolgáltató az iroda bejáratára kifüggesztett hirdetőn, illetve szükség szerint a helyi médiákban tájékoztatja ügyfeleit. A fogyasztói érdekek szabályozását, a fogyasztói érdekképviselőhöz fűződő jogokat, valamint az érvényesítésükhöz szükséges intézményrendszer továbbfejlesztését a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról az **2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról** rendelkezik. Ügyfélszolgálati tevékenységét a Szolgáltató a fenti törvények betartásával végzi.

### **2012. évi CLXXXV. hulladék törvény rendelkezései az Ügyfélszolgálatról:**

**53. § (1)** A közszolgáltató az ingatlanhasználó önkormányzati hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és az önkormányzati hulladékgazdálkodási közfeladattal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása érdekében a székhelyén ügyfélszolgálatot működtet.

(2) A közszolgáltató az ügyfélszolgálat keretében az Fgytv.-ben meghatározottakon túlmenően

a) a minősítési engedélyt,

b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat,

c) a közszolgáltatási területre vonatkozó adatokat,

d)

e) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint

f) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat - ha a közszolgáltató alvállalkozót alkalmaz

g) az általa megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést és annak módosítását

az ügyfélszolgálatán és a honlapján mindenki számára ingyenesen hozzáférhetővé teszi.

(3) A közszolgáltató az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített hulladékgyűjtés feltételeiről a közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységéről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló kormányrendeletben meghatározott módon tájékoztatja.

### **V/2. Az ügyfélszolgálat tevékenységi körei:**

-a Szolgáltató tevékenységéhez kapcsolódó panaszügyek kezelése,

-Fogyasztók által bejelentett adatváltozásokkal kapcsolatos feladatok,

-Szolgáltatási szerződések kötése, szerződéses adatok módosítása,

-kedvezmények és méltányossági kérelmek ügyintézése,

-pénztár működtetése,

-általános tájékoztatás.

A Szolgáltató vállalja, hogy a Fogyasztók írásban érkező megkereséseire a lehető legrövidebb idő alatt, de a beérkezésüktől számított legfeljebb 15 napos határidővel válaszol. A kivizsgálást végző szervezeti egység indokolt esetben legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja a határidőt. Erről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

### **V/3. Fogyasztói panasz:**

A Fogyasztó részéről a Szolgáltató hulladékkezelési tevékenységére vonatkozóan tett negatív észrevétel, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

#### **V/4. Panaszügyek kezelése:**

Minden szervezet működése során előfordulhatnak olyan esetek, amelyekkel kapcsolatban a Fogyasztók megalapozott panasszal élhetnek. A Fogyasztói panasz fogalma alatt a Szolgáltató hulladék kezelési tevékenységre vonatkozóan tett észrevételt ért. A Szolgáltató a telefonon, személyesen, valamint írásban érkező panaszbejelentéseket rögzíti és rendezésüket kiemelt feladatként kezeli. A Fogyasztók felvetéseit haladéktalanul kivizsgálja, a feltárt hibákat orvosolja. Rendszeresen elemzi a beérkezett észrevételeket, és a tapasztalatokat felhasználja szolgáltatásai, valamint ügyfélkezelési rendje továbbfejlesztéséhez.

#### ***A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseia panasz ügyintézésről:***

*A fogyasztói jogok érvényesítése*

*Panaszkezelés, ügyfélszolgálat<sup>50</sup>*

**17/A. §<sup>51</sup> (1)<sup>52</sup>** A vállalkozás köteles a fogyasztót tájékoztatni

a) a székhelyéről,

b) a panaszügyintézés helyéről, ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével,

c) a panaszkezelésnek az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint

d) a panaszok közlése érdekében a vállalkozás vagy a vállalkozás 17/B. § szerinti ügyfélszolgálatának levelezési címéről és – ha a panaszokat ilyen módon is fogadja – elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról.

(1a)<sup>53</sup> A tájékoztatásnak fogyasztói jogvita esetén ki kell terjednie a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez való fordulás lehetőségére, valamint tartalmaznia kell a békéltető testület székhelyét, telefonos elérhetőségét, internetes elérhetőségét és levelezési címét. A békéltető testületekről történő tájékoztatási kötelezettséget világosan, érthetően és könnyen elérhető módon kell teljesíteni, internetes honlappal rendelkező vállalkozás esetén a honlapon, honlap hiányában az általános szerződési feltételekben, általános szerződési feltételek hiányában pedig külön formanyomtatványon. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés és az (1) bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

(2) A fogyasztó a vállalkozásnak, illetve a vállalkozás érdekében vagy javára eljáró személynek az áru fogyasztók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

(3) A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a (6) bekezdésben foglalt érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan a (6) bekezdésben írtak szerint köteles eljárni.



(4) A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

(5) A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) a fogyasztó neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) a fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

(6) Az írásbeli panaszt a vállalkozás – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles.

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

(8)<sup>54</sup> A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

**17/B. §<sup>55</sup>** (1) A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.

(2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés – az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel – ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy

a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

b) a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,

c) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében a fogyasztóknak lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja

igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani a fogyasztó számára,

d) az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat – üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva – folyamatosan elérhető legyen, illetve

e) amennyiben országos hálózattal rendelkezik, minden megyeszékhelyen ügyfélszolgálatot működtessen.

(3)<sup>56</sup> Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást és ügyintézését. A vállalkozás az ügyfélszolgálati ügyintézőnek az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni, öt évig meg kell őrizni, és a fogyasztó kérésére, díjmentesen rendelkezésre kell bocsátani. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

(4) Az (1) bekezdésben meghatározott vállalkozások tevékenységére vonatkozó törvény vagy az annak felhatalmazása alapján kiadott kormányrendelet

a) az ügyfélszolgálat működésére vonatkozóan további részletes szabályokat állapíthat meg,

b) az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel indokolt esetben a (2) bekezdés a) pontjától eltérő nyitva tartást írhat elő, ha a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, vagy külön törvényben meghatározott ügyfélszolgálati fiókiroda esetében 18 óráig biztosított.

(5)<sup>57</sup> A 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.

(6) Az (5) bekezdés szerinti válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

(7) Az ügyfélszolgálat a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során köteles együttműködni a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

(8) Az e § szerinti telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

(9)<sup>58</sup> A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás – a külön jogszabályban foglaltakat figyelembe véve – köteles saját, önálló, kizárólag a közszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról

közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:

- a) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás nevét;
- b) a közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét;
- c) a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;
- d) az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait;
- e) a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet településenkénti bontásban;
- f) a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;
- g) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;
- h) az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat;
- i) az üzletszabályzatát, egyéb általános szerződési feltételeit.

(10)<sup>59</sup> A (9) bekezdés d) pontja szerinti alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.

(11)<sup>60</sup> A (9) bekezdés d) és e) pontja szerinti rendeleteket, továbbá i) pontja szerinti üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

**17/C. §<sup>61</sup>** A 17/A. § és a 17/B. § alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

#### **A Fogyasztói panaszok fajtái:**

**V/4.1. Számlareklamáció:** A számlán szereplő bármely számlaadatra vonatkozó kifogás, negatív észrevétel.

**V/4.2. Jogi probléma:** Szolgáltatási szerződésekkel, szerződésszegéssel kapcsolatos panaszok, valamint védőterületekre, szolgalmi jogra, illetve egyéb jogi megkeresésre vonatkozó reklamációk.

**V/4.3. Kártérítési igény:** A szolgáltatási tevékenységgel összefüggésben előterjesztett bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű igény.

**V/4.4. Egyéb reklamációk:** A fenti pontokba nem sorolható panaszok.

**V/4.5. Panaszok kezelése:** A Szolgáltató nyilvántartja az egyes Fogyasztói panaszokat és a hibaforrás kiküszöbölésére tett intézkedéseket.

Ha megítélése szerint reklamációját a Szolgáltató nem rendezte kielégítően, a Fogyasztó kérheti kérelmének orvoslását a Fogyasztói érdekképviseleti szervektől:

#### **Heves Megyei Kormányhivatal**

Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. Tel.: 36/515-598, E-mail: fogyved@heves.gov.hu

**Gyöngyösi Járási Hivatal** 3200 Gyöngyös, Fő tér 13. Tel: 37/795-062

**Pétefvásárai Járási Hivatal** 3250 Pétefvására, Szabadság tér 1. Tel: 36/795-123

#### **Nógrád Megyei Kormányhivatal**

Cím: 3100 Salgótarján, Mérleg út 2., Telefonszám: +36 32 511 116, E-mail: fogyved@nograd.gov.hu

**Szécsényi Járási Hivatal** 3170 Szécsény, Rákóczi út 84. Tel: 32/573-020

**Pásztói Járási Hivatal** 3060 Pásztó, Kölcsey út 35. Tel: 32/795-109

**V/5. Nem minősül fogyasztói panasznak:**

- a méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), - a tulajdonosváltozás, adatváltozások bejelentése, - a számlamásolat, csekkpótlás kérése, - az eseti egyedi számla kérése, - az általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. javaslatok, igények jelzése, stb.) - tájékoztatás kérése.

**V/6. Szerződéses adatok módosítása:**

A szerződéses adatok módosítását személyesen az ügyfélszolgálati irodákban, vagy a Szolgáltatónak címezve levélben kezdeményezheti a Fogyasztó.

A kérelmek tartalmi és formai ellenőrzése során feltárt hiányosságok esetén a Szolgáltató a Fogyasztót hiánypótlásra kérheti fel. Az alábbi adatok megváltoztatása esetén a Szolgáltató új Szolgáltatási szerződést köt a Fogyasztóval.

fogyasztó nevének;

a szolgáltatás igénybevételének változása esetén;

fogyasztóváltozás bejelentésekor.

**V/7. Méltányossági kérelmek:**

Kedvezmények alatt a jogszabályt, vagy hatósági előírások alapján megadott engedményeket ért a Szolgáltató. Méltányosság, a Szolgáltató eredménye terhére megítélt engedmény, (késedelmi kamat elengedése, részletfizetés, fizetési haladék). Kedvezmény és méltányosság iránti kérelmet a Szolgáltató csak írásban fogad el. Kedvezmény vagy méltányosság megadását a Szolgáltató az indokoltság kivizsgálását követően dönti el.

**V/8. A Szolgáltató részéről kezdeményezett megkeresések:**

A Szolgáltató az alábbi esetekben él megkereséssel a Fogyasztó felé:

információk közlése, tájékoztatás,

számlázás,

kintlévőségek behajtása,

a szolgáltatás szabályszerű igénybevételének ellenőrzése,

szerződés felmondása.

A Szolgáltató elemi érdeke a közszolgáltatási tevékenységről való tájékoztatás, működésének teljes körű megismertetése, valamint a Fogyasztót érintő információk közreadása, a bizalom kiépítése, illetve mindezek által a közvélemény formálása. A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

**V/9. Adatvédelem:**

A Szolgáltató a Fogyasztó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, a **2011. évi CXII. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról** szóló törvény, illetőleg a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseknek megfelelően, célhoz kötötten kezeli, azaz csak a Szolgáltatási szerződés teljesítése, a teljesítés ellenőrzése, kintlévőségek kezelése és ezen tevékenységekhez kapcsolódóan használja fel. A Szolgáltató a Fogyasztók személyes adatait kizárólag a vele meghatározó tulajdonosi kapcsolatban álló (többségi befolyás Ptk. 685/B. §) gazdálkodó szervezetnek továbbíthatja adatkezelés és adatfeldolgozás céljából.

**V/10. A Szolgáltatás ellenőrzése:**

**V/10.1. Az ellenőrzési tevékenység általános leírása** A Szolgáltató jogosult a Fogyasztók fogyasztási helyein ellenőrzésre annak érdekében, hogy szolgáltatásai és azok igénybevétele a szerződési feltételekben, a jogszabályokban és a szabványokban foglaltaknak megfelelően történjen. Az ellenőrzés során a Szolgáltató munkatársa jegyzőkönyvben dokumentálja a helyszínen tapasztaltakat, melynek egy példányát átadja a Fogyasztónak. Az eljárás célja a szolgáltatásvételezés ellenőrzése, az azzal kapcsolatosan feltárt szabálytalanságok tényszerű megállapítása, a helyszín biztosítása, a tapasztalt szerződés-, jogszabály-, és/vagy szabvány ellenes szolgáltatás igénybevétel megszüntetése érdekében történő haladéktalan intézkedés, a fogyasztói felelősség megállapítása, a jogkövetkezmények alkalmazásához szüksége bizonyítékok összegyűjtése. Ellenőrzési rendellenesség feltárása esetén a Fogyasztó mulasztásából adódóan a szolgáltató az alábbi jogkövetkezményeket alkalmazza:

késedelmi pótlékot számol fel;

az okozott kárt megtérítteti;

a szerződési feltételekben, jogszabályokban, szabványokban foglalt feltételek kialakításának költségeit megtérítteti.

**V/10.2. Rendellenességek vizsgálata:** A szolgáltatás megfelelő egységáron való vételezésének ellenőrzése A Szolgáltató jogosult helyszíni ellenőrzés során kivizsgálni, hogy a szolgáltatásvételezés jellege az alkalmazott egységáraknak megfelelő-e. Amennyiben az adott fogyasztási helyen rendellenesség tapasztalható, jogosult intézkedni egyrészt a számlázás során alkalmazott egységár módosításáról, másrészt az igénybe vett és a számlázott szolgáltatások egységár különbözetéből fakadó eltérés számlázásáról. A díjak elszámolása vonatkozásában a hatályos helyi önkormányzati rendeletek az irányadóak.

**V/10.3. Szüneteltetett fogyasztási helyek ellenőrzése:** A szüneteltetett fogyasztási helyeket a Szolgáltató évente legalább egy alkalommal jogosult ellenőrizni. Amennyiben a szüneteltetett fogyasztási helyen az ellenőrzés során jogellenes szolgáltatás igénybevételt tapasztal a Szolgáltató, a szolgáltatás igénybevételei lehetőségének megszüntetését követően a Fogyasztó viseli.

**V/13. Fogyasztói megkeresések kezelése, fogyasztóvédelem:**

A Szolgáltató az 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, közszolgáltatási feladatának ellátása során biztosítani kívánja a Fogyasztók biztonságos szolgáltatáshoz, vagyoni érdekeinek védelméhez, megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz, valamint a hatékony jogorvoslathoz való jogának érvényesülését, ill. az ehhez szükséges intézmények kialakítását és továbbfejlesztését.

A közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében a Szolgáltató különböző kiadványok, tájékoztatók, sajtóközlemények megjelentetésével, ügyfélszolgálat működtetésével, kívánja biztosítani a mindkét fél számára előnyös együttműködést.

## **VI. TELEPÜLÉSI SZILÁRD HULLADÉK**

**VI/2. A hulladékgazdálkodás alapelvei:**

*a.) az újrahaznát és az újrahaznáttra előkészítés elve:* a hulladékképződés megelőzése érdekében a termékek újrahaznátát, javítását, újratöltését, a hulladék újrahaznáttra előkészítését, az újrahaznátati és javító hálózatok kiépítését jogi, gazdasági és műszaki eszközökkel, valamint az anyag vagy tárgy beszerzésére vonatkozó kritériumok és számszerűsített célok kitűzésével kell elősegíteni;

*b) a kiterjesztett gyártói felelősség elve:* a gyártó felelős a termék és a technológia jellemzőinek a megelőzés és a hulladékgazdálkodás követelményei szempontjából történő kedvező megválasztásáért, ideértve a felhasznált alapanyagok megválasztását, a termék

külső behatásokkal szembeni ellenálló képességének, élettartamának és újrahasználhatóságának, javíthatóságának, továbbá a termék előállításából és felhasználásából származó, illetve a termékből képződő hulladék hasznosításának és ártalmatlanításának megtervezését; a kiterjesztett gyártói felelősség alapján a gyártó felelős továbbá a visszavitt termék visszaváltásáért, visszavételéért, illetve a termékből származó hulladék átvételéért, illetve a környezetvédelmi termékdíjról szóló törvényben meghatározott további hulladékgazdálkodási tevékenységek elvégzéséért, amelyek az e tevékenységekért vállalt pénzügyi felelősséget is magukban foglalják;

*c) az önellátás elve:* az Európai Unió tagállamaival együttműködésben biztosítani kell, hogy Magyarország területén a hulladék ártalmatlanítására, valamint a vegyes hulladék hasznosítására alkalmas hulladékgazdálkodási létesítmények önálló hálózata jöjjön létre, illetve működjön, figyelembe véve a földrajzi adottságokat, valamint azt, hogy bizonyos hulladék esetében különleges hulladékgazdálkodási létesítményekre van szükség; az önellátás elve nem jelenti azt, hogy Magyarországnak a hasznosító létesítmények teljes skálájával kell rendelkeznie;

*d) a közelség elve:* biztosítani kell, hogy a c) pont szerinti hálózat lehetővé tegye a hulladék egyik legközelebbi, a célnak megfelelő hulladékgazdálkodási létesítményben és a leginkább alkalmas módszerek, valamint technológiák segítségével történő hasznosítását vagy ártalmatlanítását, figyelembe véve a környezeti adottságokat, a környezeti és gazdasági hatékonyságot, az elérhető legjobb technikát, valamint az adott hulladék különleges kezelési igényét; a közelség elve nem jelenti azt, hogy Magyarországnak a hasznosító létesítmények teljes skálájával kell rendelkeznie;

*e) a szennyező fizet elve:* a hulladéktermelő, a hulladékbirtokos vagy a hulladékká vált termék gyártója felelős a hulladék kezeléséért, a hulladékgazdálkodás költségeinek megfizetéséért;

*f) a biológiailag lebomló hulladék hasznosításának elve:* elő kell segíteni a biológiailag lebomló hulladék elkülönített gyűjtését és hasznosítását annak érdekében, hogy a hasznosítás után a természetes szervesanyag-körforgásba minél nagyobb tisztaságú anyag kerülhessen vissza, valamint a hulladéklerakókon lerakásra kerülő települési hulladék biológiailag lebomló tartalma csökkenjen;

*g) a költséghatékony hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosításának elve:* a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a költséghatékony környezetvédelmi célok megvalósításával és a közszolgáltatást igénybe vevő lakosság fizetőképessége szerint fenntartható üzemeltetési költségekre figyelemmel úgy kell tervezni és fejleszteni, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó feladatok ellátása a legkisebb mértékben tegye szükségessé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj emelését;

*h) a keresztfinanszírozás tilalmának elve:* a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díját úgy kell megállapítani, hogy az maradéktalanul fedezetet nyújtson a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás indokolt költségeire és ráfordításaira, valamint a közszolgáltató e tevékenységével kapcsolatos ésszerű nyereségére; az ésszerű nyereség nem tartalmazhatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívül eső egyéb gazdasági tevékenységei költségeinek, ráfordításainak fedezetét.

### **VI/3. Követelmények és kötelezettségek**

**VI/3.1. A hulladékgazdálkodás általános szabályai:** Minden tevékenységet úgy kell megtervezni és végezni, hogy az a környezetet a lehető legkisebb mértékben érintse, vagy a környezet terhelése és igénybevétele csökkenjen, ne okozzon környezetveszélyeztetést vagy környezetszennyezést, biztosítsa a hulladékképződés megelőzését, a képződő hulladék

mennyiségének és veszélyességének csökkentését, a hulladék hasznosítását, továbbá környezetkímélő ártalmatlanítását.

**VI/3.2.1. Hulladékkezelési közszolgáltatás tartalma:**

- lakossági hulladék elszállítása lakótelepi körzetben heti 2 alkalommal, családi házas körzetben heti 1 alkalommal;
- hulladék begyűjtés szállítás és kezelés, illetve előkezelés, valamint ártalmatlanítónak vagy hasznosítónak történő átadás
- házhozmenő szelektív gyűjtés;
- évi lomtalanítás;
- lakossági hulladékgyűjtő udvar üzemeltetése
- zöldhulladék szelektív gyűjtése;
- alkalmi jelleggel keletkező többlethulladék gyűjtése feliratos műanyag zsákban kedvezményes díjjal.

**VI/3.3. A hulladékkezelés díja:** A hulladékkezelési közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonosnak közszolgáltatási díjat kell fizetnie. A fizetendő közszolgáltatási díjat az illetékes miniszter határozza meg az Energia Hivatal előterjesztése alapján.

**A közszolgáltatási díj tartalma:** A közszolgáltatást működtető szolgáltató hatékony működéséhez szükséges folyamatos ráfordításaihoz és a működés fejleszthető fenntartásához szükséges költségeket – beleértve a szolgáltatás megkezdését megelőzően felmerülő, a szolgáltatás ellátásához szükséges beruházások költségeit - , külön-külön meghatározva a szállítás és begyűjtés, illetve az ártalmatlanítás költségeit; utóbbi esetben a díjat, a kezelő létesítmény bezárását és lerakó esetén a bezárást követő utógondozás és harminc évig történő monitorozás költségeit külön jogszabályban meghatározott módon figyelembe véve.

**VI/3.4. A közszolgáltatási díj fizetésének módja, határideje:** A szolgáltatási díjak az ármegállapító jogszabály alapján kerülnek meghatározásra. A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott ármódosításokról a Fogyasztót a közzététellel, az ügyfélszolgálati irodában történő kifüggesztés útján, valamint a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti. A közszolgáltatási díj számlázása három havonta számlákon történik, fizetési határidő a számlán feltüntetett időpont. A szolgáltatási díjak az ármegállapító jogszabály alapján kerülnek meghatározásra. A Szolgáltató a jogszabályváltozás miatt végrehajtott ármódosításokról a Fogyasztót az ügyfélszolgálati irodában történő kifüggesztés útján, valamint a módosítások hatálybalépését követően esedékes számla kiküldésekor írásban értesíti.

**VI/3.5. Díjhátralék kezelése:** A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlantulajdonost terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

A díjhátralék keletkezését követő 30 napon belül a közszolgáltató vagy a követelés egyéb jogosultja (a továbbiakban együtt: a követelés jogosultja) felhívja az ingatlantulajdonos figyelmét a díjfizetési kötelezettségének elmulasztására, és felszólítja annak teljesítésére.

A felszólítás eredménytelensége esetén a díjhátralék megfizetésének esedékességét követő 45. nap elteltével a követelés jogosultja – a felszólítás megtörténtének igazolása mellett – a díjhátralék adók módjára történő behajtását a Nemzeti Adó- és Vámhivatalnál (a továbbiakban: NAV) kezdeményezi.

A NAV – a kezdeményezés kézhezvételétől számított 8 napon belül – jogszabályban meghatározottak szerint intézkedik a díjhátralék, a késedelmi kamat és a felmerült költségek behajtása érdekében. A behajtott díjhátralékot, késedelmi kamatot, valamint a követelés jogosultjának ezzel kapcsolatban felmerült és behajtott költségeit a NAV 8 napon belül átutalja a követelés jogosultjának.

Közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében az életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége egyetemleges.

Ha a behajtás eredménytelen, ennek tényéről és okáról a NAV – a behajtás eredménytelenségét követő 8 napon belül – igazolást ad a követelés jogosultjának.

**VI/3.6. Ürítések gyakorisága:** Az Egészségügyi Minisztérium 16/2002. (IV.10.) számú rendeletének megfelelően az ürítési gyakoriság a társasházi övezetben kötelezően heti két alkalom, családi házas övezetben heti egy alkalom.

**VI/3.7. A fogyasztó személyében történő változás (Tulajdonosváltás)** Lakóingatlan eladása/vétele esetén a korábbi és az új tulajdonosnak egyetemlegesen az ügyfélszolgálatán személyesen vagy írásban 30 napon belül be kell a változást jelenteni. Az írásbeli bejelentésig a közszolgáltatási díj megfizetéséért az eladó és vevő együttesen felel.

**VII/3.8. Lomtalanítás:** A nagydarabos hulladék (lom) szervezett gyűjtése és elszállítása – a hulladékkezelési közszolgáltatás részekén – a lakossági igényekhez jobban alkalmazkodó lomtalanítási rend bevezetése. Lomtalanítás biztosítja az ügyfelek számára a tisztább környezetet, a lom folyamatos, környezetbarát elhelyezésének lehetőségét évente két alkalommal, tavasszal és ősszel.

**Lomtalanítás során kihelyezhető hulladékok:**

- bútor,
- műanyag, papír

**Lomtalanítás során nem kerül elszállításra:**

- építési törmelék
- veszélyes hulladék (hűtőszekrény, elektronikai hulladék, festék, gyógyszer),
- kommunális hulladék,
- állati tetem
- zöldhulladék

**A lom kihelyezésének helye:**

- társasházi és családi házas övezetben is a hulladékgyűjtő edény mellé kihelyezve úgy, hogy a közlekedést és az edény ürítését ne zavarja.

**A lom kihelyezésének módja:**

- a szóródó anyagokat a közterület tisztasága érdekében dobozban, zsákban gyűjtve

**A lom kihelyezésének időpontja:**

- legkésőbb a megadott szállítási napon reggel 7 óráig, legkorábban a szállítási napot megelőző napon helyezhető ki a közterületre.

**VI/3.9. A települési szilárd hulladékkezelésre vonatkozó közszolgáltatás célja:** a.) az emberi egészség védelme, a természeti és az épített környezet megóvása, a fenntartható fejlődés biztosítása és a környezettudatos magatartás kialakítása a hulladékgazdálkodás eszközeivel; b.) a természeti erőforrásokkal való takarékoskodás, a környezet hulladék által okozott terhelésének minimalizálása, szennyezésének elkerülése érdekében a hulladékkeletkezés megelőzése (a természettől elsajátított anyag minél teljesebb felhasználása, hosszú élettartalmú és újrahasználatos termékek kialakítása), a képződő hulladék mennyiségének és veszélyességének csökkentése, a keletkező hulladék minél nagyobb arányú hasznosítása,



a fogyasztás-termelés körforgásban tartása, a nem hasznosuló, vissza nem forgatható hulladék környezetkímélő ártalmatlanítása.

#### **VI/4. A települési szilárd hulladéokra vonatkozó külön szabályok:**

**VI/4.1. Az ingatlantulajdonos kötelezettségei:** Az ingatlan tulajdonosa, birtokosa vagy használója (a továbbiakban együtt: Ingatlantulajdonos)

(2) Az ingatlantulajdonos a települési szilárd hulladékot – a települési önkormányzat rendeletében meghatározott feltételek mellett - , az abban megjelölt hulladékbegyűjtő helyre vagy hulladékkezelő telepre külön engedély nélkül maga is elszállíthatja. (3) Az ingatlantulajdonos a települési hulladék egyes összetevőit (pl.: a veszélyes hulladékokat) az önkormányzat rendeletében előírtaknak megfelelően köteles elkülönítetten, a környezet veszélyeztetését kizáró módon gyűjteni; a meghatározott begyűjtőhelyre vinni vagy a begyűjtésre feljogosított hulladékkezelőnek átadni. A hulladéktároló edények karbantartása, tisztítása a tulajdonos illetve használó feladata.

**VI/4.2. A Fogyasztó kötelezettségei:** A Fogyasztó köteles a szervezett hulladékbegyűjtést – ideértve a szelektív hulladék begyűjtési rendszereket is – igénybe venni. (2) Azok a gazdálkodó szervezetek, amelyeknek fogyasztói tevékenysége során hulladék képződik, az (1) bekezdés szerinti kötelezettség alól mentesülnek, ha a hulladék kezeléséről a hulladék termelőjére vonatkozó szabályok szerint gondoskodnak. (3) Törvényben meghatározott esetekben a Fogyasztó köteles a hulladékká vált terméket az annak visszavételére kötelezettnek, illetve feljogosítottak visszaszolgáltatni.

**VI/4.3. A hulladék termelőjének, birtokosának kötelezettségei:** A hulladék termelője, birtokosa a tevékenysége gyakorlása során keletkező, illetőleg más módon a birtokába kerülő hulladékot köteles gyűjteni, továbbá hasznosításáról vagy ártalmatlanításáról gondoskodni. A hasznosításra vagy ártalmatlanításra vonatkozó kötelezettségét a kötelezett a.) jogszabályokban meghatározott feltételekkel, megfelelő hasznosító vagy ártalmatlanító eljárás, berendezés, létesítmény alkalmazásával saját maga teljesíti, vagy az erre feljogosított és engedéllyel rendelkező kezelőnek történő átadással, a kezelés költségének megfizetésével teljesíti. Törvény, kormányrendelet vagy – települési hulladék esetében – önkormányzati rendelet kötelezheti a hulladék termelőjét, birtokosát a hulladék meghatározott anyagminőség szerinti elkülönített gyűjtésére, valamint a hulladék jellegének megfelelő csomagolásra és megjelölésre, továbbá az így előkészített hulladék átadására a begyűjtést végző szervezetnek, illetőleg hulladékkezelőnek.

(4) Ha a gyártó, forgalmazó vagy fogyasztó tevékenysége gyakorlása során hulladék keletkezik, a tevékenységet ellátó köteles a hulladék termelőjére vonatkozó szabályok szerint a hulladék kezeléséről gondoskodni. (5) A hulladék szállítója a szállítmány rendeltetési helyére történő biztonságos eljuttatásáért felelős.

**VI/4.4. Közszolgáltató kötelezettségei:** A települési hulladékkezelési közszolgáltatást ellátó közszolgáltató feladata a környezetvédelmi előírások megtartása mellett – az önkormányzati rendeletben előírt módon – a települési hulladék ingatlantulajdonosoktól történő begyűjtése, elszállítása a települési hulladékkezelő telepre, illetőleg a települési hulladék kezelése, kezelő létesítmény üzemeltetése. Közszolgáltató kötelezettsége:

biztosítani a közszolgáltatás – külön jogszabályban meghatározott – személyi és tárgyi feltételeit, amelyek garantálják a közszolgáltatás tartós, rendszeres és a környezetvédelmi szempontoknak maradéktalanul megfelelő ellátását;

betartani valamennyi szabályt, amely a hulladékkezelőre vonatkozik, ezen túlmenően pedig mindazokat a feltételeket teljesíteni, amelyeket az illetékes önkormányzat helyi rendeletében előír.

Hulladékot úgy kell szállítani, hogy annak során a környezet ne szennyeződjék. Szállításból eredő szennyeződés esetén a szállító – a hulladék eltakarításáról, a terület szennyeződésmentesítéséről, valamint az eredeti környezeti állapot helyreállításáról köteles gondoskodni.

**VI/4.5. Nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettség:** A közszolgáltató a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló kormányrendeletben meghatározott módon és tartalommal, a tevékenységével érintett hulladékról típus szerint a telephelyén nyilvántartást vezet.

A nyilvántartást, bizonylatot a nyilvántartásra kötelezett legalább 5 évig – veszélyes hulladék esetén 10 évig – megőrzi. Hulladéklerakó esetén a hulladéklerakási tevékenységről szóló nyilvántartás nem selejtezhető.

A nyilvántartásra kötelezett a nyilvántartás alapján a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló kormányrendelet szerint a környezetvédelmi hatóságnak adatot szolgáltat, továbbá nyilvántartását a hatóság felhívása esetén a hatóság rendelkezésére bocsátja.

A közszolgáltatónak átadott települési hulladékra a nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettség nem terjed ki. Az ilyen hulladék nyilvántartásáról és adatszolgáltatásáról a közszolgáltató gondoskodik.

A hulladékgazdálkodással kapcsolatos egységes információs rendszert az Országos Környezetvédelmi Információs Rendszer önálló részeként a környezetvédelemért felelős miniszter alakítja ki és működteti.

## **VII. Kiegészítő jogszabályi környezet:**

1991. évi XLIX. törvény a csődeljárásról, a felszámolási eljárásról és a végelszámolásról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról

1995. évi LIII. törvény a környezet védelmének általános szabályairól

1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2000. C. törvény a számvitelről

2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról

2003. évi XCII. törvény az adózás rendjéről

64/2008. Kormányrendelet a települési hulladékkezelési közszolgáltatási díj megállapításának részletes szakmai szabályairól

483/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységéről és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről

439/2012. (XII.29.) Kormányrendelet a hulladékgazdálkodási tevékenységek nyilvántartásba vételéről, valamint hatósági engedélyezéséről

317/2013. (VIII.28.) Kormányrendelet a hulladékkezelési közszolgáltató kiválasztásáról és a közszolgáltatási szerződésről

246/2014. (IX. 29.) Korm. rendelet Az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól

2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról

16/2007. (III.13.) IRM-MeHVM együttes rendelet a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásából teljesített adatszolgáltatásért, a kapcsolatfelvétel céljából való megkeresésért, valamint értékesítésért fizetendő igazgatási szolgáltatási díjról

90/2007. (IV.26.) Kormányrendelet környezetkárosodás megelőzésének és elhárításának rendjéről

2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről  
2013. évi XXII. törvény a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról  
2013. évi LIV. törvény a rezsielőlegfizetések végrehajtásáról  
2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről  
16/2002. (IV. 10.) EüM rendelet a települési szilárd és folyékony hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről  
A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)  
385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről  
69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól  
309/2014. (XII. 11.) Korm. rendelet a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről  
310/2013. (VIII.16.) a hulladékgazdálkodási tervekre és a megelőzési programokra vonatkozó részletes szabályokról

Önkormányzati rendeletek:

11/2014. (IV.25.) Gyöngyös Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
6/2016. (XII.21.) Mátrászentimre Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
11/2016. (VI.29.) Visonta Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
10/2015. (VI.25.) Gyöngyössolymos Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2010. (IV.26.) Domszló Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
3/2015. (II.27.) Adács Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
4/2016. (II.5.) Atkár Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
3/2015. (II.3.) Gyöngyöspata Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
4/2015. (II.26.) Abasár Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
30/2004.(XII.30.) Gyöngyöstarján Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
6/2009. (IX.30.) Gyöngyösoroszi Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2014. (VI.25.) Ludas Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2014. (VI.3.) Nagyfüged Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
12/2015. (V.6.) Tar Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
20/2004. (IV.21.) Szücsi Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
16/2000. (I.29.) Erdőkövesd Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
12/2014. (XII.23.) Hollókő Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
8/2016. (XI.5.) Mátrászőlős Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
5/2003. (XII. 1.) Nógrádsipek Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
15/2013. (VIII.23.) Nagylóc Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról  
29/2001. (XII.18.) Szécsény Képviselő testületének rendelete a hulladék közszolgáltatásról

**MELLÉKLETEK:**

**1. számú melléklet: Szolgáltatási szerződés - lakossági Fogyasztók**

**2. számú melléklet: Szolgáltatási szerződés - nem lakossági Fogyasztók**

**3. számú melléklet: BEJELENTÉS hulladékszállítási közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség keletkezéséről (Magánszemélyek adatlapja)**

**4. számú melléklet: BEJELENTÉS hulladékszállítási közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség keletkezéséről (Lakóközösségek adatlapja)**