



HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI ÁGAZATI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

1 SZERZŐDŐ FELEK

A jelen Ágazati Hulladékgazdálkodási Közzolgáltatási Szerződés (továbbiakban: Szerződés) az alábbi Felek között jött létre:

Budapest Főváros Önkormányzata (székhelye: 1052 Budapest, Városház utca 9-11.; törzskönyvi az.: 735638; adószám: 15735636-2-41; KSH stat. számjel: 15735636-8411-321-01; ÁHTI az.: 745192; bankszámla szám: 11784009-15490012; képviseli: Karácsony Gergely főpolgármester), a továbbiakban: Fővárosi Önkormányzat, és

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhelye: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.; cégjegyzékszám: 01-10-042582; adószáma: 10941362-2-44; KSH stat. számjel: 10941362-3530-573-01; bankszámla szám: ...; képviseli: Mártha Imre Edgár vezérigazgató) a továbbiakban: Közzolgáltató,

(A továbbiakban a Fővárosi Önkormányzat és a Közzolgáltató együttesen: **Felek**)

2 PREAMBULUM

2.1. A Fővárosi Közgyűlés 1813-1821/2020. (XII. 29.) Főv. Kgy. határozatai nyomán, a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága Cg.01-10-042582/513. számú végzése alapján, 2021. szeptember 1-jével megalakult a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság. Az egységes budapesti közműtársaság öt közvetett fővárosi tulajdonú, közzolgáltatási feladatokat ellátó gazdasági társaság egyesülésével jött létre. Az 1895-ben létrehozott Köztisztasági Hivatal előbb a budai területek, majd fokozatosan a pesti városrészek utcáinak takarítását saját kezelésébe vette át, majd az időközben az Ecseri úton létesített fuvarteleppel közösen 1912-től már a Hivatal végezte a főváros teljes területén az utak tisztítását, a hulladék begyűjtését, szállítását és lerakását. A hulladékgazdálkodási közzolgáltatást 1975 óta a Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Részvénytársaság látta el. Az összeolvadást követően, megőrizve több évtizedes múltja visszatekintő szakmai hagyományait a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. Főigazgatóságaként működik tovább.

2.2. Az BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság és a Főváros között 2022. január 1. napjával hatályba lépett Közzolgáltatási Keretszerződés tartalmazza azon egységes és általános rendelkezéseket, rendező elveket, amelyek a Közzolgáltató által ellátott valamennyi Közzolgáltatási Tevékenység közös szabályainak tekinthetők és mint közös rendelkezések kerülnek alkalmazásra.

2.3. Fentiekre figyelemmel Felek a 2018. január 01-én hatályba lépett (a Fővárosi Közterület-fenntartó Nonprofit Zrt.) hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződését jelen Szerződés hatályba lépésével közös megegyezéssel megszüntetik.

Felek a köztük fennálló közzolgáltatási jogviszony folyamatosságát elismerve és megerősítve rögzítik, egymással szemben a megszűnő keretszerződés kapcsán semmiféle jogcímen követelésük nincs, és ilyet a jövőben sem támasztanak.

2.4. A jogutódlásra, valamint a közzolgáltatási feladatok folyamatos ellátásának

követelményére tekintettel Felek létrehozzák jelen hulladékgazdálkodási ágazati közszolgáltatási szerződést az alábbiak szerint.

2.5. A Közzolgáltatás általános szabályait és elveit a Keretszerződés tartalmazza. A Hulladékgazdálkodási Közzolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok a jelen Szerződésben kerülnek részletezésre.

3 A SZERZŐDÉS JOGI KÖRNYEZETE

- 3.1 A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: **Mötv.**) 23. § (1) bekezdése szerint a Fővárosi Önkormányzat ellátja azon településüzemeltetési feladatokat, amelyek a főváros egészét érintik, a 13. § (1) bekezdésének 19. pontja, valamint a 23. § (4) bekezdés 11. pontja alapján Budapest közigazgatási területén a Fővárosi Önkormányzat feladata a hulladékgazdálkodási tevékenység ellátása.
- 3.2 A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (a továbbiakban: **Ht.**) 33. § (1) bekezdése alapján a Fővárosi Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás ellátását a közzolgáltatóval kötött hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződés útján biztosítja.
- 3.3 A Budapest Főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közzolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: **Hr.**) 2. §-a, valamint a Budapest Főváros Önkormányzata vagyonáról, a vagyonelemek feletti tulajdonosi jogok gyakorlásáról szóló 22/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: **Vagyonrendelet**) 4. mellékletének 13. b) pontja alapján Budapest közigazgatási területén a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás végzésére kizárólag Közzolgáltató jogosult (kizárólagos jog).
- 3.4 A közzolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységét és e tevékenységek végzésére vonatkozó alapvető szabályokat a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet**) és a Ht., a részletes előírásokat a Szerződés tartalmazza.
- 3.5 Felek rögzítik, hogy a Közzolgáltató a Pest Megyei Kormányhivatal Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály (a továbbiakban: PMK OKTHF) minősítési eljárásrendjének megfelelően vállalt minősítési osztályba sorolt közzolgáltató. A közzolgáltatás részletes minőségi ismérveit a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló 2013. évi CXXV. törvény 1-2.sz. melléklete tartalmazza. A Közzolgáltató köteles a PMK KTF által meghatározott minősítési osztály szerinti követelményeket teljesíteni, továbbá a Szerződés hatálya alatt a minősítő okirat folyamatos meglétét biztosítani.
- 3.6 A Ht. módosításáról szóló 2015. évi CCXXI. törvény (a továbbiakban: **Ht. módosítás**) a hulladékgazdálkodási közzolgáltatást országos szintre emelte. A feladatok ellátására létrejött az országos hatáskörrel rendelkező Koordináló szerv, amelynek feladatkörét a 3.7 pontban részletezett 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 (a továbbiakban: **69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet**) határozza meg.

- 3.7** A 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 4. § (4) bekezdése alapján a Fővárosi Önkormányzat a közszolgáltatási szerződést annak megkötését, illetve módosítását követően, a Koordináló szerv részére köteles megküldeni, amely az (5) bekezdés alapján megvizsgálja, hogy az tartalmazza-e az alábbiakat:
- a Koordináló szervre vonatkozó közszolgáltatási díjbeszedést;
 - a Koordináló szervre vonatkozó kintlévőség-kezelést, valamint;
 - a Közzolgáltató részére a szolgáltatási díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket a jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő tartalommal.

- 3.8** A Ht. 32./A.§ (2) bekezdése alapján a Hivatal megállapítja, hogy a közzolgáltató tevékenysége megfelel-e az Országos Hulladékgazdálkodási Közzolgáltatási Tervben foglaltaknak – az állam által létrehozott koordináló szerv (a továbbiakban Koordináló szerv) véleményének kikérését követően, – és arról véleményt állít ki.

- 3.9** A Ht. módosítás értelmében az állami hulladékgazdálkodási közfeladat keretében az állam feladatainak ellátására létrehozott Koordináló szerv kezeli az önkormányzatok, önkormányzati társulások által önkéntesen vagyonkezelés körében rábízott vagyont, beszedi a közszolgáltatási díjat és kifizeti a közzolgáltatóknak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megállapításáért felelős miniszter által meghatározott szolgáltatási díjat, valamint kezeli a közszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségeket.

A 69/2016. Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése előírja a Közzolgáltató részére a közszolgáltatási területe vonatkozásában minden olyan adat átadását, amely a Koordináló szervnek a közszolgáltatási díj számlázásához szükséges.

- 3.10** A 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladék – a hulladéklerakással, valamint a hulladéklerakóval kapcsolatos egyes szabályokról és feltételekről szóló 20/2006. (IV:5.) KvVM rendeletben meghatározott részletes követelményekre figyelemmel – hulladéklerakóban akkor rakható le, ha

- a) a hulladék olyan fizikai, kémiai vagy biológiai előkezelési műveleten ment keresztül, amellyel a hulladék mennyisége vagy környezetre gyakorolt szennyező hatása csökken,
- b) a rendelkezésre álló és gazdaságosan üzemeltethető kezelési technológiával nem tehető hasznos alapanyaggá, valamint
- c) anyagában és energetikailag gazdaságosan nem hasznosítható.

4 EURÓPAI UNIÓS SZABÁLYOK

- 4.1 A jelen Szerződésben szereplő hulladékgazdálkodási feladatok az Európai Unió működéséről szóló szerződés (a továbbiakban: EUMSZ) 106. cikk (2) bekezdése alapján általános gazdasági érdekű szolgáltatásoknak minősül.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos állami (önkormányzati) támogatások tekintetében az Európai Unió működéséről szóló szerződés 106. cikk (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 (HL L 7., 2012.1.11., 3-10. o., a továbbiakban: **Határozat**) rendelkezései az irányadók. Felek e rendelkezésekkel összhangban szabályozzák a jelen szerződésben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás nyújtását.

5 A SZERZŐDÉS ELVEI

- 5.1 Miért nem 5.1 stb a számozás? A jelen Szerződésben a Felek törekednek az integrált szennyezés-megelőzés és csökkentés (IPPC - Integrated Pollution Prevention and Control) elvének minél teljesebb érvényesítésére.
- 5.2 Az önellátás alapelvével összhangban Felek együttműködnek annak érdekében, hogy a főváros területén keletkező, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladék ártalmatlanítására, hasznosítására önálló létesítmények hálózata jöjjön létre és működjön, amelyhez megfelelő szabályok, eljárások, eszközök álljanak rendelkezésre.
- 5.3 A közelség alapelvének érvényesítése érdekében Felek együttműködnek a hulladékgazdálkodási létesítmények, telephelyek megfelelő térbeli kialakítását biztosító helyi szabályozás kialakításában, a szükséges beruházások forrásainak biztosításában.
- 5.4 A biológiailag lebomló hulladék hasznosításának elve érvényesülése érdekében a Felek együttműködnek a biológiailag lebomló hulladék elkülönített gyűjtése és hasznosítása feltételeinek bővítésében és gyakorlati alkalmazásában.
- 5.5 A közszolgáltatás megszervezése, üzemeltetése során a költséghatékony közszolgáltatás követelményét kell érvényesíteni a még elégséges legkisebb költség mellett.
- 5.6 A szerződéses jogok és kötelezettségek érvényesítése, illetve teljesítése során Felek a partnerség elve alapján együttműködnek a szerződésben meghatározott célok elérésében érdekelt, továbbá az érintett harmadik személyekkel, így különösen az ingatlanhasználókkal, fogyasztókkal, a lakosság civil szervezeteivel, a társ közszolgáltató szervezetekkel a Koordináló szervvel és a hatóságokkal.
- 5.7 Érvényre kell juttatni a Ht. keretfinanszírozást tiltó alapelvét (Ht. 3. § (1) bek. h) pont) amely szerint a megállapított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj

fedezetet kell 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.

- 5.8** A kerestfinanszírozás tilalma elvének megfelelően a Koordináló szervtől származó szolgáltatási díjbevétele Közszolgáltató más gazdasági tevékenységét nem finanszírozhatja.
- 5.9** A Fővárosi Önkormányzat által pályázatokon nyert, a fővárosi hulladékgazdálkodás fejlesztését szolgáló forrásokból megvalósuló projektek keretében beszerzésre kerülő eszközök üzemeltetője, illetve vagyonkezelője Közszolgáltató lesz, amelynek következményeit külön szerződésben indokolt szabályozni.
- 5.10** Felek a jelen Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek gyakorlása, illetve teljesítése minden szakaszában kötelesek a Szerződés elveinek érvényesülését elősegíteni.

6 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

A jelen Szerződésben az alábbi fogalmak és kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

- 6.1** *egyéb támogatások (Hulladékgazdálkodáshoz kapcsolódóan):* közszolgáltatásra kapott egyéb állami/önkormányzati/EU-s forrásból származó, valamint állami támogatásnak nem minősülő támogatások összege (a Szolgáltatási díj kivételével).
- 6.2** *Egyéb Tevékenység:* Közszolgáltató által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységeken kívül végzett egyéb tevékenységek, a Keretszerződésben meghatározottak szerint.
- 6.3** *elérhető legjobb technika (BAT):* alkalmazása biztosítja, hogy a folyamatok (tervezés, engedélyeztetés, megvalósítás, üzemeltetés, tevékenység felhagyása) során a környezeti kibocsátásoknak már eleve a forrásnál történő csökkentésére és a természeti erőforrások hatékony felhasználására kell törekedni.
- 6.4** *hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:* a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvétele, gyűjtése, elszállítása, kezelése, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartása, üzemeltetése, vagyonkezelése és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás ellátása.
- 6.5** *hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj:* a Ht.-ban és egyéb vonatkozó jogszabályokban meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell érteni alatta, melyet az ingatlanhasználók fizetnek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért a koordináló szervnek.
- 6.6** *ingatlanhasználó:* az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási

közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Közzolgáltatató rendszeres időközönként rendelkezésére áll.

- 6.7 jó iparági gyakorlat:** azon folytonosan változó gyakorlatok, módszerek, műszaki eljárások és normák összessége, amelyet a Közzolgáltatató alapító okiratában felsorolt, az európai vonatkozó iparágban általánosan elfogadnak és rendszeresen alkalmaznak annak érdekében, hogy biztosítsák a közszolgáltatási tevékenység folytatásához szükséges infrastruktúrához és/vagy gépekhez és berendezésekhez lényegében hasonló infrastruktúra és/vagy gépek és berendezések biztonságos, hatékony és gazdaságos üzemeltetését és karbantartását, és amely összhangban áll az adott gépek és berendezések gyártói által készített üzemeltetési és karbantartási kézikönyvekben foglaltakkal.
- 6.8 hivatal:** A Kormány a Ht. 32/A. § (1) bekezdésben meghatározott feladatokra a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalt jelölte ki.
- 6.9 közszolgáltatói alvállalkozó:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltató által, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésben megállapított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási kötelezettsége teljesítése érdekében közvetlenül igénybe vett nonprofit gazdasági társaság, ide nem értve a Ht. 42. § (2) bekezdése szerinti hulladékkezelőt.
- 6.10 készenlét:** a Közzolgáltatató által a Közzolgáltatás biztonságos, folyamatos elérhetőségének biztosítása érdekében fenntartott kapacitásainak összessége.
- 6.11 szolgáltatási díj:** a Közzolgáltatató rendszeres adatszolgáltatása keretében megadott, az ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok fajtájára, tartalmára és mennyiségére vetített, korrekciós tényezőkkel korrigált, valamint a szerinti miniszeri rendeletben felsorolt feltételek fennállása esetén csökkentett, a Koordináló szerv által a Közzolgáltatónak fizetett díj.
- 6.12 üzletszabályzat:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Közzolgáltatóra és a szolgáltatás igénybevevőjére vonatkozó szabályait tartalmazó dokumentum.

7 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁS TARTALMA

A Közzolgáltatató a Ht.-ban, a Hr.-ben és a Keretszerződésben meghatározott és a jelen Szerződésben részletezett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásokat Budapest közigazgatási területén saját nevében, kizárólagos jog alapján, teljes körűen, a tevékenységére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, továbbá a környezetvédelmi és közegészségügyi szempontok érvényesítésével, a Keretszerződésben és a jelen Szerződésben meghatározott elvek és rendszer keretében teljesíti.

Közzolgáltatató a szerződés időtartama alatt köteles a közszolgáltatás teljesítéséhez szükséges mennyiségű és minőségű szállítóeszközt, gépet, berendezést, egyéb eszközöket biztosítani és a megfelelően képzett, szükséges létszámú szakembert alkalmazni.



A Közzolgáltató feladata a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás körébe tartozó hulladék átvétele, gyűjtése, elszállítása, kezelése, valamint a hulladékgazdálkodási közzolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartása, üzemeltetése az alábbiakban részletezettek szerint.

7.1 A SZERZŐDÉS TERÜLETI HATÁLYA

A Közzolgáltató a jelen Szerződésben meghatározott hulladékgazdálkodási közzolgáltatási tevékenységet Budapest közigazgatási területén belül látja el.

A Közzolgáltató hulladékgazdálkodási létesítményt Budapest közigazgatási területén kívül is létesíthet és működtethet.

7.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁS RENDSZERE, MÓDSZERE ÉS GYAKORISÁGA

A Ht.-ben a Mötv. 23. § (4) bekezdésének 11. pontjaiban, valamint a Rendeletben foglaltakkal összhangban a Közzolgáltató hulladékgazdálkodási közzolgáltatási kötelezettsége az alábbi tevékenységekre terjed ki:

- a) az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c) a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d) hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e) átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- f) vegyesen gyűjtött hulladékok energetikai hasznosítására és az energetikai hasznosítás maximális kihasználása mellett fennmaradó hulladékmennyiség előkezelésére, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására;
- g) az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- h) hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

7.3 A HULLADÉKGYŰJTÉS ÉS SZÁLLÍTÁS FORMÁI, SZABÁLYAI

7.3.1 AZ INGATLANHASZNÁLÓNÁL TÖRTÉNŐ HULLADÉKGYŰJTÉS

A Közszolgáltató a Szerződésben, illetve a Hr.-ben meghatározottak szerint az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja.

7.3.1.1 HULLADÉKGYŰJTÉS ÉS SZÁLLÍTÁS GYŰJTŐEDÉNNYEL

- a) az ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező vegyes hulladék vagy a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.
- b) A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével az ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.
- c) Az ingatlanhasználó részére az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló, a Közszolgáltató logójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható műanyag zsákok megvásárlási lehetőségét a Közszolgáltató ügyfélszolgálatán, hulladékgyűjtő udvarokban, valamint kereskedelmi partnerei segítségével egyéb helyeken biztosítja.
- d) A Közszolgáltató a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának bejelentését követően az ingatlanon keletkező vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja, és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szerződés megkötését 15 napon belül a szerződéstervezet megküldésével kezdeményezi.
- e) Pontatlanul vagy hiányosan benyújtott bejelentés esetén a Közszolgáltató a bejelentés beérkezését követően a hiányosságok pótlására 30 napon belül felszólítja az ingatlanhasználó bejelentőt.
- f) Amennyiben az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, a közterület-használati hozzájárulás jogosultja az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék vagy a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék mennyiségnek megfelelő a Hr. szerinti bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, és azt a Közszolgáltató észleli, akkor a Közszolgáltató köteles részére az észlelést követő 15 napon belül bejelentésének pótlására felszólítást küldeni, továbbá a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szerződés megkötését is kezdeményezni.
- g) Ha az ingatlanhasználó természetes személy, lakásszövetkezet, társasház a Hr. szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, úgy a Közszolgáltató – az ingatlanhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett – az ingatlanon lévő lakóegységenként minimálisan 1 db 110 literes, vagy az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri



ürítését vélelmezi és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv vagy az általa kijelölt szervezet részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlan használója a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.

- h) Ha az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a Hr. szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, akkor a Közzszolgáltató – az ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának egyidejű írásbeli értesítése mellett – minimálisan 1 db 110 literes, vagy az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi, és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv vagy az általa kijelölt szervezet részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlanhasználó, költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.
- i) A közzszolgáltatás által ellátandó területre rendszeresített, szabványos gyűjtőedények típusát, minimális térfogatát, darabszámát a Közzszolgáltató Hr.-ben foglaltakra figyelemmel állapítja meg az ingatlanhasználó által bejelentett várható hulladékmennyiség és az ürítési gyakoriság alapján, melynek során lehetőség szerint figyelembe veszi az ingatlantulajdonos igényeit is. Ha az átadásra kerülő hulladék mennyisége rendszeresen meghaladja az átvett gyűjtőedények űrtartalmát, vagy a gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék tömegét, akkor a Közzszolgáltató az ingatlantulajdonos értesítésével egyidejűleg jogosult
 - i. a tényleges mennyiségű hulladéknak megfelelő űrtartalmú edényre cserélni az eredeti gyűjtőedényt;
 - ii. megemelni a gyűjtésre átadott gyűjtőedények számát;
 - iii. megnövelni az ürítési gyakoriságot.
- j) A Közzszolgáltató az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetés-szerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik.
- k) Közzszolgáltató a közzszolgáltatással érintett közterületeken utcai hulladékgyűjtőket helyez ki, amelyeket rendszeresen ürít, tisztít, fertőtleníti, továbbá karbantartja, és szükség szerint cseréli.
- l) A Közzszolgáltató az általa rendszeresített és közterületen kihelyezett hulladékgyűjtő edények tisztításáról, fertőtlenítéséről szükség szerint, de legalább kéthavonta gondoskodik.
- j) A Közzszolgáltató a vegyes hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok igénybevételére (110 l, 120 l, 240 l, 770 l, 1100 l, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén 60 l, 80 l) biztosít lehetőséget.
- m) Közzszolgáltató az erre alkalmas rendszer kialakítását követően csak az edényazonosítóval ellátott edényeket köteles üríteni.

7.3.1.2 A HULLADÉKGYŰJTÉS GYAKORISÁGA

A Közzszolgáltató:

- a) a vegyes hulladékot és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti két alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napokon;
- b) az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékokat az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti egy alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen legalább 4 hetente egy alkalommal, előre meghatározott napokon;
- c) az elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékokat a házhoz menő kerti biohulladék gyűjtéssel érintett területeken a Hr. 31. § (2) bekezdése alapján heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napon;
- d) a lomhulladékokat évente egy alkalommal előre meghirdetett időpontban és kijelölt gyűjtő ponton;
- e) a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigetekken elhelyezett hulladékokat azok telítettségétől függően;
- f) a hulladékudgyűjtő udvarokban a közzétett nyitvatartási időben;

Az ingatlanhasználó a Közszolgáltatóval kötött egyedi megállapodása a fentieknél szigorúbb feltételeket, nagyobb gyakoriságot is meghatározhat. Az ingatlanhasználó indokolt esetben a heti időszakon belül gyűjtési naponként eltérő számú ürítést kérhet.

A közterület-használati hozzájárulás jogosultjánál történő hulladék ürítésének gyakorisága a Közszolgáltatóval kötött egyedi szerződés szerint történik.

7.3.1.3 HULLADÉKGYŰJTŐ JÁRATOK

A Közszolgáltató a jelen Szerződésben illetve a Hr.-ben meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat köteles megszervezni, amely keretében:

- a) a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ;
- b) a főváros belső kerületeiben, különösen a Hungária-gyűrű és a Budai körút által határolt területeken belül a hulladékgyűjtést lehetőség szerint 7 óra előtt befejezi;
- c) az ingatlanhasználót írásban értesíti a hulladékgyűjtés időpontjáról, külön megjelölve a vegyes, az elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésének időpontjait;
- d) a hulladékgyűjtés időpontjainak változásáról az ingatlanhasználót a változás bekövetkeztét megelőzően legalább 15 nappal írásban értesíti;
- e) rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szüneteltetése esetén az ingatlanhasználókat honlapján és elektronikus média útján haladéktalanul értesíti;



- f) a vegyes hulladékot külön zárt, pormentes felépítménnyel rendelkező járművel elszállítja a hulladékkezelő telephelyére;
- g) a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot a vegyes hulladékhoz hasonló gyűjtőjárművel vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelő egyéb ürítést biztosító konténerek, vagy tömörítő konténerek segítségével gyűjti össze és szállítja el a hulladékkezelő telephelyére;
- h) az elkülönítetten gyűjtött települési hulladékot a vegyes hulladéktól és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéktól elkülönítve, külön erre alkalmas felépítménnyel rendelkező járművel szállítja el az előkezelő, hasznosító telephelyre.

7.3.1.4 HULLADÉKGYŰJTŐ SZIGET MŰKÖDTETÉSE

A Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzattal előzetesen egyeztetett helyeken és időtartamban hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

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

- a) a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b) a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a kevert csomagolási hulladék gyűjtését, valamint a papír, a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve;
- c) a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény zárható vagy mechanikai védelemmel ellátott, és a gyűjtőjárműhöz illeszthető rendszerű legyen, rendelkezze bedobó nyílással, valamint
- d) a hulladék környezetveszélyeztetést kizáró módon történő gyűjtése, a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény gyűjtőjárművel történő ürítése biztosított legyen.

A Közszolgáltató a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényét – a jogszabályi és szakmai követelményeknek megfelelően – rendszeres időközönként üríti, a hulladékot saját telephelyére szállítja és kezeléséről gondoskodik, vagy – ha az gazdaságossági, továbbá környezetvédelmi szempontból előnyösebb – egyéb, megfelelő hulladékkezelő telephelyre szállítja.

Ha a hulladékgyűjtő szigeten nem megfelelő hulladékot helyeznek el, hulladékot hagynak el, a Közszolgáltató a hulladék elszállításáról vagy elszállíttatásáról legkésőbb a gyűjtőedény ürítését követő 5 munkanapon belül gondoskodik.

A köztisztaság és közegészségügy biztosítása érdekében a közszolgáltató a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény és környékük (maximum 1 méter) tisztántartásáról, karbantartásáról, valamint elhasználódása esetén cseréjéről a jogszabályokban meghatározott rendszerességgel gondoskodik.

A Közszolgáltató

- a) a hulladékgyűjtő sziget elérhetőségéről és működési rendjéről,

- b) a hulladékgyűjtő sziget igénybevételének feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot hírlevél útján, valamint honlapján tájékoztatja.

7.3.1.5 HULLADÉKGYŰJTŐ UDVAR MŰKÖDTETÉSE

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

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

- a) az illetéktelenek behatolását megakadályozó módon körül keríti, és zárható kapuval felszereli;
- b) a külső és belső tereket a gyűjtésre tervezett hulladék mennyiségével arányos méretben alakítja ki úgy, hogy azok a gépi mozgató- és szállítóeszközök számára jól megközelíthetők legyenek;
- c) a hulladékgyűjtő udvarhoz vezető és a hulladékgyűjtő udvar területén belül kialakított közlekedési útvonal nem veszélyes hulladék gyűjtése esetén egységes és összefüggő, veszélyes hulladék esetén egységes, összefüggő és szilárd útburkolattal rendelkezzen;
- d) az útburkolat mellett biztosított legyen a csurgalék-, illetve csapadékvíz elvezetése;
- e) a gyűjtőtér burkolata a jogszabályi előírásoknak megfeleljen.

A Közszolgáltató az általa üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező:

- a) építési és bontási hulladékot;
- b) elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot;
- c) elem- és akkumulátor hulladékot;
- d) gumiabroncs hulladékot;
- e) fűrészelési olaj, étolaj és zsír hulladékot;
- f) lom hulladékot;
- g) elkülönítetten gyűjtött papír, fém, műanyag és üveg hulladékot;
- h) egyéb, a környezetvédelmi hatóság által engedélyezett hulladékot

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



Gazdálkodó szervezettől a Közszolgáltató az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításnak és üzemeltetésének szabályairól szóló 246/2014. (IX. 29) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott hulladékgyűjtő udvarban elhelyezhető hulladékot – amennyiben az átvételre nem a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében kerül sor, – térítés ellenében veheti át. A térítés a hulladékudvar üzemeltetésével kapcsolatban jogosan felmerült költségeknek és a hulladékudvar keretein belül a hulladékgazdálkodási tevékenységhez nem kapcsolódó egyéb piaci tevékenység eredménye különbözetének a hulladék egységnyi mennyiségére vetített összege.

A gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó a 2. mellékletben nem szereplő területeken elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékot a Közszolgáltató által üzemeltetett, arra alkalmas hulladékgyűjtő udvarokon átadhatja.

A Közszolgáltató a hulladékgyűjtő udvarban átvett és gyűjtött, valamint a hulladékgyűjtő udvarból elszállított hulladékról a telephelyen naprakész üzemnaplót vezet.

A Közszolgáltató az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére kérésre, a gazdálkodó szervezet részére pedig minden esetben átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervényen fel kell tüntetni az átvett hulladék típusát, fajtáját, jellegét, mennyiségét és az átvétel időpontját.

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

- a) az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek;
- b) a természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg. A díj megfizetése az adott díjfizetési időszakot megelőző időszakra szóló hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjbefizetési bizonylattal igazolható.

A Közszolgáltató törekszik arra, hogy az újonnan létesített hulladékudvarokban lehetőség nyíljon építési és bontási hulladék, elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék, elem- és akkumulátor hulladék, gumibroncs hulladék, fádadt olaj, étolaj és zsír hulladék, lom hulladék, valamint egyes veszélyes hulladék átvételére is. A Közszolgáltató a hulladékgyűjtő udvar részletes működési és ellenőrzési szabályait üzemeltetési szabályzatban rögzíti.

A Közszolgáltató gondoskodik arról, hogy:

- a) a hulladékgyűjtő udvarban a hulladékot hulladéktípusonként vagy hulladék fajtánként elkülönítse;
- b) az átvett hulladék gyűjtése csak a hulladék fajtájának biztonságos elhelyezésére alkalmas, a hulladék mennyiségétől és minőségétől függő méretű és kialakítású, zárt rendszerű gyűjtőedényben vagy konténerben történjen;
- c) a gyűjtőedények, konténerek elszállításra vagy szállítási eszközbe történő ürítésre alkalmasak legyenek;

- d) a hulladékhoz történő szabad és akadálymentes hozzáférés folyamatosan biztosított legyen;
- e) a hulladékgyűjtő udvar őrzése és az illetéktelen személyek behatolása elleni védelme biztosított legyen;
- f) a hulladékgyűjtő udvar nyitvatartását a helyi lakossági igények figyelembevételével úgy határozza meg, hogy a hulladékgyűjtő udvar használata hétköznapiakon és a hétvége valamelyik napján a lakosság számára biztosított legyen..

A Közzolgáltató

- a) a hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét;
- b) nyitvatartási idejét;
- c) az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;
- d) a díjfizetés ellenében átvehető hulladékok körét és azok átvételi díját;
- e) valamint a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát a hulladékgyűjtő udvarok bejáratánál kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

7.3.1.6 LOMHULLADÉK GYŰJTÉSE ÉS SZÁLLÍTÁSA

- a) A lomhulladék gyűjtéséről, elszállításáról, hasznosításáról és ártalmatlanításáról a Közzolgáltató évente egy alkalommal a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás keretében – külön díj felszámítása nélkül – gondoskodik.
- b) A Közzolgáltató kizárólag a lakosnál, a háztartásokban képződött, de a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető nagydarabos lomhulladékot szállítja el.
- c) A Közzolgáltató hirdetmény útján, továbbá honlapján előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó a lomhulladékot annak elszállítása céljából mely területen és időpontban helyezheti ki.
- d) A Közzolgáltató az ingatlanhasználót legalább 15 nappal korábban írásban értesíti a lomtalanítás időpontjáról,
- e) A közzolgáltató a rendelkezésére álló eszközök igénybe vételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

7.4 A HULLADÉKKEZELÉS FORMÁI, SZABÁLYAI

A Közzolgáltató a közzolgáltatás keretében gyűjtött hulladékok jogszabályoknak megfelelő előkezelése, hasznosítása és ártalmatlanítása érdekében szükség szerint átrakóállomást, válogató művet, komposztáló telepet, hulladékhasznosítót és hulladéklerakót üzemeltet.

A hulladékgyűjtő és -kezelő tevékenység eszközeit – kivéve a szilárd hulladékgyűjtő, -tároló edényzetet – kizárólag az engedélyezett telephelyeken szabad tárolni és az arra engedéllyel rendelkező helyen lehet tisztítani.



7.4.1 ÁTRAKÓÁLLOMÁS MŰKÖDTETÉSE

- a) a Közszolgáltató a hulladékok gazdaságos szállítása érdekében hulladék átrakóállomást létesíthet és üzemeltethet.
- b) a Közszolgáltató átrakóállomás üzemeltetése esetén az átrakóállomás részletes működési és ellenőrzési szabályait üzemeltetési szabályzatban rögzíti.
- c) a Közszolgáltató gondoskodik arról, hogy:
 - ca) az átrakóállomás külső és belső terei a beszállított hulladék mennyiségével arányos méretben kerüljenek kialakításra, valamint azok a gépi mozgató- és szállítóeszközök számára jól megközelíthetők legyenek;
 - cb) az átrakóállomáson a hulladékkal érintkező és a hulladék szállítására, átrakására szolgáló felületekről származó csurgalék-, illetve csapadékvíz összegyűjtésre és a jogszabályoknak megfelelő kezelésre kerüljön;
 - cc) az átrakóállomás őrzése és az illetéktelen személyek behatolása elleni védelme biztosított legyen.

7.4.2 VÁLOGATÓMŰ MŰKÖDTETÉSE

A Közszolgáltató az ingatlanhasználóktól közszolgáltatás keretében átvett elkülönítetten gyűjtött hulladékokat a további hasznosítás érdekében szükség szerint válogatja.

A Közszolgáltató megfelelő válogatási technológia, vagy kapacitás hiányában a hulladékokat válogatásra más hulladékkezelési engedéllyel rendelkező hulladékkezelőnek is átadhatja.

A Közszolgáltató válogatómű üzemeltetése esetén a válogatómű részletes működési és ellenőrzési szabályait üzemeltetési szabályzatban rögzíti.

A Közszolgáltató gondoskodik arról, hogy:

- a) a válogatómű belső terei egységes és összefüggő, a tehergépkocsik forgalmára méretezett, szilárd burkolattal kerüljön kialakításra;
- b) az útburkolat mellett biztosított legyen a csurgalék-, illetve csapadékvíz elvezetése, valamint az ezek elkülönített tárolására szolgáló rendszer üzemeljen;
- c) a válogatómű külső és belső terei a válogatóműbe szállított hulladék mennyiségével arányos méretben kerüljenek kialakításra úgy, hogy azok a gépi mozgató- és szállítóeszközök számára jól megközelíthetők legyenek;
- d) a válogatóműbe került veszélyes hulladék válogatása és elkülönített gyűjtése a jogszabályoknak megfelelően történjen;
- e) a hulladékkal érintkező felületekről származó csurgalék-, illetve csapadékvíz összegyűjtésre és a jogszabályoknak megfelelő kezelésre kerüljön;
- f) a válogatást követően hasznosítható hulladék anyagában hasznosításra, megfelelő illetve gazdaságosan üzemeltethető hasznosítási technológia hiányában energetikai célú hasznosításra kerüljön;
- g) a válogatást követően hasznosításra nem kerülő hulladék ártalmatlanításra kerüljön;

- h) a válogatómű őrzése és az illetéktelen személyek behatolása elleni védelme biztosított legyen.

7.4.3 KOMPOSZTÁLÓ TELEP ÜZEMELTETÉSE

A Közszolgáltató a Rendeletben meghatározott területeken gyűjtött kerti biohulladékot az általa üzemeltetett – kivételesen, ha azt környezetvédelmi vagy a környezeti károkozással nem járó üzleti megfontolások indokolják, egyéb megfelelő – komposztáló telepre szállítja és a jogszabályoknak megfelelően kezeli.

A Közszolgáltató az által üzemeltetett komposztáló telep részletes működési és ellenőrzési szabályait üzemeltetési szabályzatban rögzíti.

A Közszolgáltató gondoskodik arról, hogy:

- a) a komposztáló telep külső és belső terei a komposztálásra szánt hulladék mennyiségével arányos méretben kerüljenek kialakításra, valamint azok a gépi mozgó- és szállítóeszközök számára jól megközelíthetők legyenek;
- b) a komposztáló telep területi egységeinél a csurgalék- és csapadékvíz földtani közegbe jutását megakadályozó, szilárd burkolattal ellátott terület kerüljön kialakításra;
- c) a komposztáló telepen a csurgalék- és csapadékvíz megfelelő elvezetése biztosított legyen, valamint az ezek elkülönített tárolására szolgáló rendszer üzemeljen;
- d) a komposztáló telep őrzése és az illetéktelen személyek behatolása elleni védelme biztosított legyen.

A Közszolgáltató a komposztáló telepen átvett és tárolt, valamint a komposztáló telepről elszállított komposztról helyben naprakész üzemnaplót vezet.

A Közszolgáltató a komposztáló telep hulladékforgalmáról éves anyagmérleget készít, valamint nyilvántartást vezet, és a környezetvédelmi hatóság felé a jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettségét teljesíti.

Ha a komposztáló telep a lakosságnál képződő biohulladékot közvetlenül is átveszi, a komposztáló telep működési rendjéről a Közszolgáltató a komposztáló telep bejáratánál és a honlapján a lakosságot tájékoztatja.

A Közszolgáltató a biohulladék átvételekor ellenőrzi, hogy a hulladék megfelel-e a hulladékbirtokos által átadott, a hulladék összetételét és mennyiségét tartalmazó dokumentációban meghatározottaknak.

7.4.4 HULLADÉKHASZNOSÍTÓ MŰ MŰKÖDTETÉSE

A Közszolgáltató az ingatlanhasználótól közszolgáltatás keretében átvett vegyes hulladékot, lom hulladékot, az előkezelési, vagy hasznosítási művelet során fennmaradó, de energetikailag hasznosítható hulladékot, továbbá a közszolgáltatás keretében összegyűjtött közterületen elhagyott, vagy ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladékot energia kinyerése céljából a Fővárosi Hulladékhasznosító Műben hasznosítja.

A Közszolgáltató a Fővárosi Hulladékhasznosító Művet a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség által kiadott egységes környezethasználati engedélyben meghatározottak szerint üzemeltetési terv szerint köteles üzemeltetni.



A Közszolgáltató az energetikai hasznosítás során keletkező salakból a fémeket maga, vagy alvállalkozó bevonásával visszanyeri.

A Közszolgáltató a füstgáztisztítás során keletkező hulladékok kezeléséről megfelelő hulladékkezelési technológia hiányában más hulladékkezelési engedéllyel rendelkező hulladékkezelő útján gondoskodik.

7.4.5 HULLADÉKLERAKÓ MŰKÖDTETÉSE

A Közszolgáltató az energetikai célú hasznosító kapacitás maximális kihasználása mellett fennmaradó vegyes hulladékot előkezelést követően az általa üzemeltetett hulladéklerakóban ártalmatlanítja.

A Közszolgáltató a hulladéklerakás díját úgy köteles megállapítani, hogy az fedezze a hulladéklerakó létesítésének, üzembe helyezésének és üzemeltetésének teljes költségét, továbbá a hulladéklerakó lezárásának és legalább 30 évig történő utógondozásának becsült költségét.

A Közszolgáltató a hulladéklerakót a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség által kiadott egységes környezethasználati engedélyben meghatározottak szerint üzemeltetési terv szerint köteles üzemeltetni.

A Közszolgáltató kötelezettsége a mérési, megfigyelési és ellenőrzési terv készítése, illetve a lezárással és utógondozással kapcsolatos tevékenységek tervének elkészítése. Az ellenőrzési és megfigyelési eljárások során észlelt környezetszennyezésről a felügyelőséget 8 napon belül értesíteni, illetőleg a szennyezés megszüntetésére vonatkozó hatósági rendelkezésekben előírtakat azonnal megkezdeni, és saját költségén végrehajtani köteles.

A Közszolgáltató viseli mindazokat a károkat, amelyek a létesítmények üzemeltetéséhez kapcsolódó környezetvédelmi és más hatósági előírások felróható megszegéséből erednek.

A Közszolgáltató az általa üzemeltetett hulladéklerakóban ártalmatlanítja a közszolgáltatás keretében átvett elkülönítetten gyűjtött hulladékok előkezeléséből visszamaradó, nem hasznosítható nem veszélyes hulladékokat, valamint az energetikai hasznosítás során keletkező salak hulladékot.

A lezárt hulladéklerakó karbantartásáért, megfigyeléséért és ellenőrzéséért az utógondozási időszakban a Közszolgáltató, mint üzemeltető felelős.

8 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PÉNZÜGYI RENDELKEZÉSEK

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás finanszírozása a Ht. alapján állami feladatnak minősül, amelyre tekintettel a Fővárosi Önkormányzat finanszírozást nem nyújt.

A közszolgáltató beszámolási és könyvvezetési kötelezettségére, a beszámoló összeállítására, a könyvek vezetésére, valamint a nyilvánosságra hozatalra és közzétételre a számvitelről szóló törvény (a továbbiakban: Szt.) rendelkezéseit a Ht. szerinti eltérésekkel kell alkalmazni.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységet is végző közszolgáltató az egyes tevékenységeire olyan elkülönült nyilvántartást vezet, amely biztosítja az egyes tevékenységek átláthatóságát, valamint kizárja a keresztfinanszírozást.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe nem tartozó tevékenységet is végző közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás nyújtása érdekében végzett tevékenységét éves beszámolója kiegészítő mellékletében oly módon mutatja be, mintha azt önálló vállalkozás keretében végezte volna. A tevékenység elkülönült bemutatása legalább önálló mérleget és eredménykimutatást jelent.

A közszolgáltató az auditált éves beszámolóját a tárgyévre készített üzleti jelentéssel és a könyvvizsgálói jelentéssel együtt a mindenkor hatályos Számviteli törvény szerinti letétbe helyezéssel egyidejűleg megküldi a Hivatalnak.

8.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS BEVÉTELEI

Közszolgáltató a rendszeres adatszolgáltatása keretében megadott, az ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok fajtájára, tartalmára és mennyiségére vetített, korrekciós tényezőkkel korrigált, valamint a Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási szolgáltatási díjról szóló 13/2016. (V. 24.) NFM rendeletben felsorolt feltételek fennállása esetén csökkentett, a Koordináló szerv által a Közszolgáltatónak fizetett szolgáltatási díjra jogosult.

A szolgáltatási díjban a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljes közvetlen költsége megtérítésre kerül, így a haszonanyag értékesítéséről a Koordináló szerv gondoskodik úgy, hogy a Közszolgáltató valamennyi haszonanyagot köteles a Koordináló szerv által kijelölt szervezetnek átadni. A haszonanyag-értékesítésből eredő bevétel 2016. július 1. napjától a Koordináló szervet illeti meg.

8.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS KÖLTSÉGEI ÉS BEVÉTELEI

Amennyiben a Közszolgáltató tevékenysége a Közszolgáltatási Tevékenység teljesítésére korlátozódik, minden személyi és dologi költségét figyelembe lehet venni;

Amennyiben a Közszolgáltató egyéb tevékenységeket is folytat, csak a közszolgáltatással összefüggő személyi és dologi költségeket lehet figyelembe venni;

A közszolgáltatáshoz kapcsolódó bevételek fedezhetik a közszolgáltatás nyújtása során felmerülő változó költségeket, a közszolgáltatással és az egyéb tevékenységgel egyaránt összefüggő állandó költségekhez való arányos hozzájárulást;



Ha a közszolgáltatás nyújtásához beruházások – különösen az infrastruktúra-beruházások – is szükségesek, akkor ezeket a költségeket is figyelembe lehet venni.

8.3 KERESZTFINANSZÍROZÁS TILALMA

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj költségei és ráfordításai, valamint a beépített ésszerű nyereség nem tartalmazhatja a Közzolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívül eső egyéb gazdasági tevékenységei költségeinek, ráfordításainak fedezetét. A Határozat 5. cikkének (9) bekezdése értelmében a Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás költségeit és bevételeit a Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységeken kívüli további közszolgáltatási tevékenységektől elkülönítve kell kimutatnia a Közzolgáltató belső számláiban, a költségek és bevételek elkülönítésének paramétereivel együtt. A jelen Szerződés szerinti hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívül eső tevékenységek költségei magukban foglalják az összes közvetlen költséget, a közös költségek arányos részét és a megfelelő tökemegtérülést. E költségekre nem adható ellentételezés.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás költségének és ésszerű nyereségének finanszírozására kapott, de nem arra felhasznált kompenzáció vagy bármely más állami támogatás tekintetében Közzolgáltatót visszafizetési kötelezettség terheli olyan mértékig, amilyen mértékben a kifizetett ellentételezés nem a közszolgáltatási tevékenység költségének, illetve ésszerű nyereségének finanszírozására került felhasználásra.

8.4 A DÍJMEGÁLLAPÍTÁSSAL KAPCSOLATOS EGYÜTTMŰKÖDÉS A KÖZZSZOLGÁLTATÓ ÉS A FŐVÁROSI ÖNKORMÁNYZAT KÖZÖTT

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megállapítását segítő, a Ht. 47/A. §-ában meghatározott, a MEKH számára megküldendő adatokat, információkat a Felek – az adatközlési határidőkhöz igazodva – előzetesen egymással egyeztetik.

8.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ KOORDINÁLÓ SZERV ÁLTALI BESZEDÉSE ÉS A SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE

8.5.1 A Felek rögzítik, hogy a Ht. felhatalmazása alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koordináló szerv szedi be, amely a díj számlázásáról, beszedéséről és a kintlévőségek kezeléséről maga, vagy közreműködője útján gondoskodik.

8.5.2 A Felek rögzítik, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért a Koordináló szerv a Közzszolgáltatónak szolgáltatási díjat fizet, a vonatkozó jogszabályban meghatározott módon, feltételekkel és határidőben.

- 8.5.3** A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjról a Koordináló szerv a jogszabályban előírt gyakorisággal állít ki számlát az ott rögzített fizetési határidővel.
- 8.5.4** A Koordináló szerv a közszolgáltatási díjakra vonatkozó számlákat a 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás alapján állítja ki.
- 8.5.5** A Közszolgáltató hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén a Koordináló szerv a nem megfelelő adatszolgáltatással érintett ingatlanhasználó tekintetében a Koordináló szerv által legutóbb kiszámlázott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjról állít ki számlát. Az ezzel összefüggésben keletkező díjkorrekció esetén minden helytállási kötelezettség a Közszolgáltatót terheli. Az így keletkező hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkülönbözet pozitív mérlegét a Koordináló szerv a Közszolgáltatónak fizetendő esedékes szolgáltatási díjba beszámítja.
- 8.5.6** A Közszolgáltató hiányos vagy helytelen adatszolgáltatásából eredő, a Koordináló szerv által nem megfelelő adattartalommal kiállított számlákkal kapcsolatos valamennyi következményért a Közszolgáltatót terheli felelősség.
- 8.5.7** A Koordináló szerv a 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatásból kiindulva megállapítja azon ingatlanok körét, amelyre nincs hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjfizetés meghatározva az adatszolgáltatásban, ugyanakkor vélelmezhető, hogy az ingatlannal összefüggésben teljesítés történt. A Koordináló szerv e körben jogosult ingyenesen adatot kérni az illetékes hatóságtól a 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatásból hiányzó ingatlanok és szükséges adataik megállapítása érdekében.
- 8.5.8** A 8.5.7. pont alapján rögzített ingatlanok adatait a Koordináló szerv megküldi a Közszolgáltatónak, és felhívja a Közszolgáltatót, hogy a megküldött ingatlanokon végzett szolgáltatásának megfelelően korrigálja a 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatást legkésőbb az értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül.
- 8.5.9** A 8.5.8 pont szerinti korrekciót követően - a Közszolgáltató eltérő adatszolgáltatása hiányában - a Koordináló szerv a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az ingatlanhasználónak számlázza ki.
- 8.5.10** A Koordináló szerv a kiszámlázott és az ingatlanhasználó által határidőn belül ki nem fizetett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj behajtása érdekében intézkedik.
- 8.5.11** A Közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározottakon túl a rendszeres adatszolgáltatása körében köteles minden olyan adatot megadni a Koordináló szervnek, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásához szükséges.



8.6 A TELJESÍTÉSIGAZOLÁS RENDJE

- 8.6.1** A Fővárosi Önkormányzat a Koordináló szerv által meghatározott módon és formában elektronikus úton igazolja az adott időszak tekintetében a közszolgáltatónak a közszolgáltatási szerződés előírásai szerinti teljesítést.
- 8.6.2** A Fővárosi Önkormányzat által kiadott teljesítésigazolás igazolja a vonatkozó Fővárosi Önkormányzati rendelet és a közszolgáltatási szerződés szerinti kötelezettségek teljes körű ellátását.
- 8.6.3** A Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat teljesítésigazolásával a Koordináló szervnek igazolja, hogy a Fővárosi Önkormányzatnak a Közszolgáltató teljesítésével kapcsolatban kifogása nem merült fel.
- 8.6.4** Ha a Fővárosi Önkormányzatnak a Közszolgáltató által ellátott közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatban kifogása merült fel, úgy a kifogással nem érintett feladatrészek tekintetében kerül sor az ellátásért felelős általi teljesítésigazolás kiadására. Ebben az esetben a teljesítésigazolás során rögzíteni kell a Fővárosi Önkormányzat kifogásait, és az általa alkalmazott, illetve alkalmazni tervezett jogkövetkezményeket.
- 8.6.5** A Fővárosi Önkormányzat által Közszolgáltató részére kiadott teljesítésigazolás alapját képezi a szerződés 1. sz. mellékletében szereplő „Hulladékgazdálkodási tájékoztató”.

9 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE

9.1 NYILVÁNTARTÁS, ADATSZOLGÁLTATÁS

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségeket Közszolgáltató teljesíti a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló jogszabályokban és a jelen Szerződésben meghatározottak szerint.

9.2 A KÖZSZOLGÁLTATÓ:

- a) az általa szállított, kezelt hulladékokról – telephelyi és hulladék típusonkénti bontásban – központi, a hulladék anyagforgalmi egyenleg megállapítására alkalmas nyilvántartást vezet;
- b) a közszolgáltatás teljesítésével összefüggő, a jogszabályokban és a Szerződésben meghatározott nyilvántartásokat naprakészen vezeti, illetve nyilvántartási rendszerét üzemelteti;
- c) a közszolgáltatás teljesítésével összefüggő, a jogszabályokban és a Szerződésben meghatározottaknak megfelelő adatszolgáltatást rendszeresen teljesíti, különösen a Koordináló Szerv részére nyújtandó, a szolgáltatási díj kiszámításához szükséges adatszolgáltatást.

A Közzolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásban alvállalkozói tevékenységet végző vállalkozásoktól megköveteli, hogy azok a Közzolgáltató nyilvántartási és számlázási rendszeréhez csatlakozva vezessék a közszolgáltatással kapcsolatos nyilvántartásaikat, mely biztosítja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében gyűjtött hulladékokkal kapcsolatos teljes körű nyilvántartás vezetését.

10 A KÖZZSZOLGÁLTATÁSI TÁJÉKOZTATÓ A FŐVÁROSI ÖNKORMÁNYZAT RÉSZÉRE

A Közzolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljesítésével összefüggően közszolgáltatási tevékenységéről a teljesítési igazolás kiadása érdekében havi tájékoztatót készít. A tárgyhavi előzetes adatokról készített tájékoztatót a tárgyhónapot követő hónap 4. napjáig, a végleges adatokat tartalmazó tájékoztatót a tárgyhónapot követő hónap 25. napjáig a Fővárosi Önkormányzat részére megküldi.

Az éves hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tájékoztatóban a Közzolgáltató bemutatja az elvégzett közszolgáltatási tevékenység mennyiségi és minőségi mutatóinak az alakulását, költségeit és bevételeit a Fővárosi Önkormányzat részére megküldi a Közzolgáltató auditált beszámolójával egyidejűleg.

A közszolgáltatási tájékoztatók adatainak, tényeinek valóságáért Közzolgáltató felel.

11 ÜGYFÉLKAPCSOLATI RENDSZER TARTALMA ÉS MŰKÖDTETÉSE

11.1 ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A Közzolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése – különösen az ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek panaszainak kezelése és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása – érdekében személyes, telefonos és írásos megkeresések fogadására és kezelésére alkalmas ügyfélszolgálatot működtet.

Az Ügyfélszolgálat szervezetét, működését Közzolgáltató szervezeti és működési szabályzata határozza meg, amely szabályozásrész az Üzletszabályzat részét is alkotja.

11.2 PANASZKEZELÉS

A Közzolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz tartalma és formája tekintetében a fogyasztóvédelmi jogszabályok előírásai szerint jár el.

A panaszkezelés részletes szabályait Közzolgáltató üzletszabályzata tartalmazza.

11.3 ÜZLETSZABÁLYZAT

Közzolgáltató köteles Üzletszabályzatot készíteni és a mindenkor hatályos szabályozás szerinti tartalommal közzétenni.

A jelen Szerződés függelékét képező Üzletszabályzat tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Közzolgáltatóra és a szolgáltatás igénybevevőjére vonatkozó szabályait.

Az üzletszabályzat főbb tartalmi elemei:

- a) a közszolgáltatás rendje és annak közzétételi módja;
- b) az ügyfélszolgálat rendje;
- c) az ügyféltájékoztatás módja;
- d) panaszkezelés rendje;
- e) a közszolgáltatás felfüggesztésével, szüneteltetésével, korlátozásával kapcsolatos eljárás;
- f) a közszolgáltatással kapcsolatos, a fogyasztói jogokat és kötelezettségeket érintő jogszabályok kompilációja (rendezett, szerkesztett gyűjteménye).

11.4 ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

A Közzolgáltató évente egy alkalommal köteles felmérni azt, hogy ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a közszolgáltatási tevékenységek körében nyújtott szolgáltatásokkal. Közzolgáltató értékeli a felmérés eredményeit, és ebben kitér az elégedettség növelése érdekében tervezett intézkedéseire. Az elkészült reprezentatív felmérés feldolgozott eredményeit az éves közszolgáltatási beszámoló mellékleteként megküldi a Fővárosi Önkormányzatnak.

Amennyiben a Fővárosi Önkormányzat a beszámoló alapján az ügyfél-elégedettségi szintet megalapozottan alacsonynak ítéli meg, úgy a Közzolgáltató a Fővárosi Önkormányzat erre irányuló felszólítását követő 30 napon belül köteles az ügyfél-elégedettség növelésére intézkedési tervet készíteni, s azt a Fővárosi Önkormányzatnak haladéktalanul megküldeni.

12 KÖZZSZOLGÁLTATÓI ALVÁLLALKOZÓ IGÉNYBEVÉTELE

12.1 A Felek rögzítik, hogy Közzolgáltató jelen Szerződésben meghatározott közszolgáltatási feladatait elsősorban a saját eszközállományának, és humán erőforrásának maximális kihasználásával látja el, amennyiben közszolgáltatási tevékenység ellátása speciális szakértelmet, vagy többlet humánerőforrás bevonását igényli, úgy jogosult a közbeszerzésre vagy beszerzésre vonatkozó szabályok betartása mellett közszolgáltatói alvállalkozót igénybe venni. Közzolgáltatói alvállalkozó igénybevétele indokolt különösen, ha ezáltal a feladatellátás hatékonysága, illetve minősége javul, illetőleg költségei csökkennek.

12.2 A Közzolgáltató és a vele együttműködő alvállalkozók közötti Szerződés nem lehet ellentétes a jelen Szerződésben és a Keretszerződésben foglaltakkal.

12.3 A Közzolgáltató az alvállalkozót a mindenkor hatályos közbeszerzésekről szóló törvény, illetve a Korm. rendelet, valamint a vonatkozó jogszabályok és saját közbeszerzési szabályzata rendelkezéseinek megfelelően köteles kiválasztani.

12.4 A Közzolgáltató az alvállalkozók kiválasztására irányuló közbeszerzési eljárásai során – amennyiben a közbeszerzés eredményeképpen megkötendő Szerződés teljesítése a természetes és épített környezetre értékelhető hatással rendelkezik – törekszik arra, hogy a kiválasztás feltételeit (pl.: alkalmasság, műszaki leírás, Szerződéses

feltételek) úgy határozza meg, hogy lehetőség szerint a környezetvédelmi szempontokat hangsúlyosan figyelembe veszi, hozzájárulva ezáltal a környezeti állapot javításához/fenntartásához.

12.5 Közzszolgáltató az alvállalkozók teljesítéséért úgy felel, mintha saját maga teljesített volna.

13 AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI

A Közzszolgáltató adatkezelése során mindenkor a vonatkozó jogszabályok betartásával köteles eljárni, figyelemmel a Keretszerződésben foglaltakra.

Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes eljárási szabályokat Közzszolgáltató üzletszabályzata tartalmazza. A Közzszolgáltató adatkezelése során mindenkor a vonatkozó jogszabályok betartásával köteles eljárni.

14 A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA

14.1 Felek rögzítik, hogy a Ht. 92/H. § (7) bekezdésében és a 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet 3/B. §-ában foglaltak szerint a szerződés csak akkor lép hatályba, amennyiben azt a Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal jóváhagyja.

A szerződés a Hivatal jóváhagyásának napján (amennyiben a Hivatal szerint nem szükséges jóváhagyás az erről szóló értesítés napján), de legkorábban 2022. január 1-én lép hatályba.

14.2 Felek jelen szerződést határozott időre, a szerződés hatálybalépésének napjától, 2023.06.30-ig kötik meg, figyelemmel a Ht. 92/H. § (7) bekezdésében foglaltakra.

14.3 A Keretszerződés megszűnésével a jelen Szerződés is hatályát veszti.

15 A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, MEGSZŰNÉSE, MEGSZÜNTETÉSE

15.1 MÓDOSÍTÁS, KIEGÉSZÍTÉS

A lejárat napját legalább 12 hónappal megelőzően bármely Fél jogosult – amennyiben arra a hatályos jogszabályok lehetőséget adnak – a Szerződés újbóli megkötését kezdeményezni, s ezzel egyidejűleg – szükség szerint – módosító javaslatokat előterjeszteni. Ilyen kezdeményezés esetén a Felek kötelesek a jelen Szerződés újbóli megkötéséről jóhiszemű tárgyalásokat folytatni. A Szerződés kizárólag a Felek közös megegyezésével, írásban módosítható. Ha jogszabályváltozás miatt a Szerződés valamely rendelkezésének vagy rendelkezéseinek módosítása válik szükségessé, akkor a Felek kötelesek arról késedelem nélkül tárgyalásokat kezdeni.

15.2 MEGSZŰNÉS (LEJÁRAT), MEGHOSSZABBÍTÁS

A Szerződés a 15.2 pont szerint a lejárat napjával megszűnik.

Megszűnik a Szerződés a Közzszolgáltató jogutód nélküli megszűnésével.



15.3 MEGSZÜNTETÉS, FELMONDÁS

A Felek a Szerződést közös megegyezéssel, írásban bármely időpontban jogosultak megszüntetni annak figyelembe vételével, hogy az ne veszélyeztesse az Önkormányzat kötelező közszolgáltatási feladatainak ellátását.

A Szerződés bármely Fél egyoldalú nyilatkozatával kizárólag a Szerződésben meghatározott rendkívüli esetekben szüntethető meg.

A Fővárosi Önkormányzat a Szerződést jogosult a Közzszolgáltatóhoz címzett egyoldalú nyilatkozattal, azonnali hatállyal megszüntetni, ha

- a) Közzszolgáltató a finanszírozást nem a Szerződésben meghatározottak szerint használja fel;
- b) Közzszolgáltató a Szerződésben vállalt egyéb lényeges kötelezettségét nem teljesíti vagy bármely kötelezettségét a saját érdekkörében felmerült okból súlyosan és ismételten megszegi, és e mulasztását a Fővárosi Önkormányzat felszólításától számított 60 napon belül nem orvosolja;
- c) Közzszolgáltató kérelmet nyújt be csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indítására ön maga ellen;
- d) harmadik személy kérelmet nyújt be a Közzszolgáltató ellen csőd-, felszámolási vagy cégtörlési eljárás indítására, kivéve, ha a Közzszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat számára kielégítő módon, 30 napon belül igazolja, hogy az eljárást alaptalanul, vagy rosszhiszeműen kezdeményezték, vagy igazolja az eljárás megszüntetését;
- e) jogszabályban meghatározott esetekben.

A Közzszolgáltató a Szerződést kizárólag abban az esetben jogosult az Önkormányzathoz címzett egyoldalú nyilatkozattal hat hónap felmondási idő mellett megszüntetni, ha a Fővárosi Önkormányzat a Szerződésben vállalt fizetési kötelezettségét nem teljesíti, és e mulasztását a Közzszolgáltató felszólításától számított 60 napon belül nem orvosolja.

Tekintettel a Közzszolgáltatás folyamatos fenntartásához fűződő társadalmi érdekekre és jogszabályi előírásokra, a Közzszolgáltató a Szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetén az új közzszolgáltató kiválasztásáig, de legfeljebb hat hónapig a közzszolgáltatási tevékenységeit változatlanul ellátja.

Az Éves Elszámolás szabályainak alkalmazásával elszámolást kell készíteni a Szerződés megszűnésekor és az ezen elszámolás alapján meghatározott esetleges alulfinanszírozás vagy túlfinanszírozás összegét, legkésőbb a Szerződés megszűnését követően, az Éves elszámolás Fővárosi Közgyűlés általi elfogadását követő 30 napon belül a fizetésre kötelezett Fél a másik Félnek megtéríteni köteles.

16 KAPCSOLATTARTÁS

Kapcsolattartók:

A Fővárosi Önkormányzat részéről szakmai kapcsolattartó

Kapcsolattartó: Németh László városüzemeltetési főosztályvezető

Értesítési cím: Budapest Főváros Önkormányzata - Főpolgármesteri Hivatal
1052 Budapest, Városház utca 9-11.

E-mail cím: nemethl@budapest.hu

Telefon: +361-327-1132

A Fővárosi Önkormányzat részéről pénzügyikapcsolattartó

Kapcsolattartó: Antal Ilona kijelölt gazdasági vezető

Értesítési cím: Budapest Főváros Önkormányzata - Főpolgármesteri Hivatal
1052 Budapest, Városház utca 9-11.

E-mail cím: antali@budapest.hu

Telefon: +36-1-327-1334

A Közzszolgáltató részéről szakmai kapcsolattartó:

Kapcsolattartó: Szalmásy Miklós Jogi, HR és Üzleti vezérigazgató-helyettes

Értesítési cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

E-mail cím: SzalmasyM@fkf.hu

Telefon: +361-700-7073

A Közzszolgáltató részéről pénzügyi kapcsolattartó

Kapcsolattartó: Mészáros János Stratégiai és Gazdasági vezérigazgató-helyettes

Értesítési cím: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

E-mail cím: meszarosj@fkf.hu

Telefon: +3620-956-2442

17 Záró rendelkezések

Jelen Szerződés 8 (nyolc) darab, egymással mindenben megegyező papír alapú példányban készült, melyből aláírás után 5 (öt) darab a Fővárosi Önkormányzatot, 3 (három) darab a Közzszolgáltatót illeti meg. A jelen Szerződést Felek – a papír alapon aláírttal megegyező tartalommal és azzal azonos időpontban - elektronikusan aláírt okiratként is létrehozták, az aláírók minősített vagy minősített tanúsítványon alapuló fokozott biztonságú elektronikus aláírása és időbélyegzője elhelyezésével.

Felek a jelen Szerződésben foglalt feltételekkel egyetértenek, azokat közösen értelmezték és azt, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, elolvasás után cégszerűen jóváhagyólag aláírják.

Budapest, 2021. 12. 19.

BKM Nonprofit Zrt. képviseletében

Budapest, 2021. 2021. DEC 21.

Fővárosi Önkormányzat képviseletében

Karácsony Gergely főpolgármester

hatáskörében eljárva

Mártha Imre Edgár

vezérigazgató

Tüttő Kata

főpolgármester- helyettes

2021. 2021 DEC 2

Pénzügyi ellenjegyzést végezte:

Antal Ilona
főosztályvezető

Pénzügyi, Számviteli és Vagyonylivántartási Főosztály

Mellékletek:

1. Közzolgáltatási tájékoztató formai és tartalmi követelményei

Függelék:

Üzletszabályzat

Fővárosi Közgyűlés által elfogadott szöveggel
megegyező a 1836/2021... határozat alapján.

dr. Bakos Richárd
osztályvezető

2021 DEC 20.



**Előzetes budapesti adatok
2021. hónap**

	Anyagáram	Gyűjtött mennyiség (t)
HUHA - Hulladék Hasznosító Mű	Vegyes - kommunális hulladék	
	Lom	
	Zöld	
Összesen		
PRHK - Pusztázásmori Regionális Hulladékkezelő Központ	Vegyes - kommunális hulladék	
	Lom	
	Zöld	
Összesen		
Mindösszesen		

	Anyagáram	Gyűjtött mennyiség (t)
Szelektív hulladék	Papír	
	Műanyag + fém	
	Üveg	
Összesen		

Ügyfélpanaszok száma 2021. szeptember hónapban	
---	--

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra

Hatályos

2022. január 1. napjától



BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság
ÜZLETSZABÁLYZATA

TARTALOMJEGYZÉK

1	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	5
2	RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	6
3	A KÖZSZOLGÁLTATÓ	9
3.1	Közszolgáltató bemutatása és azonosító adatai	9
3.2	Ügyfélszolgálat	9
3.3	Integrált irányítási rendszer	9
3.4	Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés.....	9
4	KÖZSZOLGÁLTATÁS.....	12
4.1	Közszolgáltatás ellátásának alapelvei.....	12
4.2	Jogviszony létrejötte és tartalma.....	12
4.3	Közszolgáltatási feladatok	13
4.4	A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei	13
4.4.1	Az Ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés.....	14
4.4.1.1.	Hulladékgyűjtés és szállítás gyűjtőedénnyel	14
4.4.1.2.	A hulladékgyűjtés gyakorisága.....	15
4.4.1.3.	Hulladékgyűjtő járatok.....	16
4.4.2	Hulladékgyűjtő szigetek működtetése	16
4.4.3	Hulladékgyűjtő udvarok működtetése.....	16
4.4.4	Szemléletformáló és újrahasználati központok (SZÚK)	18
4.4.5	Lomhulladék gyűjtése és szállítása.....	18
4.4.6	Szelektív hulladékgyűjtés.....	18
4.4.7	Közszolgáltató egyéb kötelezettségei	18
4.5	Az Ügyfél jogai és kötelezettségei.....	19
4.5.1	Az Ügyfél kötelezettségei.....	19
4.5.2	Az Ügyfél jogosultságai.....	20
4.6	Ügyfélmegkeresések típusai	21
4.6.1	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelése).....	21
4.6.2	Adatváltozások	21
4.6.3	Díjkedvezmény	22
4.6.4	A 60 és 80 literes vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény igénybevételének feltétele.....	23
4.6.5	Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés	23
4.6.6	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetése	23
4.6.7	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése	24
4.6.8	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás újraindítása.....	24
4.6.9.	Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre	25
4.6.10.	Kártérítés/tartálpótlás	25
4.7	Megrendelés alapján végzett, valamint a hulladékgazdálkodási köszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások	25
4.7.1	Külön, eseti megrendelés alapján végzett szolgáltatások	25
4.7.2	Tartálymosás megrendelése	26
4.7.3	Tartálycsere.....	26
4.7.4	Tartály javítás megrendelése	27

ÜZLETSZABÁLYZATA

4.7.5 Tartálymozgatás	27
4.7.6 Tartálysám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén	27
4.7.7. Tartálysám-csökkentés társasház esetén.....	27
4.7.8. Tartálysám-növelés	28
4.7.9. Tartálytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére.....	28
4.7.10. Tartálytípus-csere társasház részére	29
4.7.11. Tartályürítés gyakoriságának változtatása	29
4.7.12. Lakossági eseti lomtalanítás	29
4.7.13. Elhagyott hulladék eseti elszállítása.....	30
4.7.14. Határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása	30
4.8.Közszolgáltatási díj.....	30
5. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	30
5.1.Üzletpolitikai irányelvek	30
5.2.Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben	31
5.3.Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel	32
5.4.Adatvédelem és adatkezelés.....	32
5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések	33
5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei	35
5.5.Ügyfélszolgálat	36
5.5.1.Ügyfélszolgálati tevékenységek	37
5.6.Panaszügyintézés módja.....	37
5.6.1.Általános szabályok	37
5.6.2.Személyesen tett panaszbejelentés	37
5.6.3.Telefonon tett panaszbejelentés	38
5.6.4.Írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu) tett panaszbejelentés	38
5.6.5.Megőrzési kötelezettség:	39
5.6.6.Jogorvoslat, békéltető testület.....	39
5.7.Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése	40
5.7.1.Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében	40
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	41
FÜGGELÉK	42

1 Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (4) bekezdés 11. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 33.-37/A. § -aiban foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása Budapest közigazgatási területén **Budapest Főváros Önkormányzatának** (a továbbiakban: **Önkormányzat**) kötelező feladata.

Az Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, figyelemmel a Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendeletben foglaltakra, a **BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaságot** (a továbbiakban: **Közszolgáltató**) bízta meg kizárólagos joggal.

Az Üzletszabályzat a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatásainak igénybeviteléhez szükséges általános szabályait, feltételeit tartalmazza.

Az Üzletszabályzat – a Közszolgáltató és az Önkormányzat által megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási ágazati közszolgáltatási szerződés (továbbiakban: szerződés) részét képező – a Fővárosi Közgyűlés által jóváhagyott szabályzat, amely szabályozza a Közszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közszolgáltató és a szolgáltatást igénybevevő ügyfél viszonyát, valamint a Közszolgáltatónak és az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdekképviselői szervekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat hatálya Budapest közigazgatási területén a Közszolgáltatóra, valamint valamennyi, a Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybevevő félre kiterjed.

Az Üzletszabályzat a hatályba lépése napjától határozatlan ideig érvényes. A Szerződés és az annak részét képező jelen Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (www.fkf.hu), az Önkormányzat a Budapest portálon (www.budapest.hu), annak Fővárosi Közgyűlés általi elfogadást követő 15 (tizenöt) napon belül.

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

Közszolgáltató az alkalmazott formanyomtatványokat a honlapján közzéteszi.

2 Rövidítések és fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

Fgytv.: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

Föv. Kgy. rend.: a Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Föv. Kgy. rendelet;

Ht. a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

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

GDPR: az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

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

Lszt.: a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;

Pktv.: a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény

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

SZMSZ: Szervezeti és Működési Szabályzat;

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

Fogalom-meghatározások

Gazdálkodó szervezet: a polgári perrendtartásról szóló törvényben (Pp.) meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre. (Ht.)

A Pp. 7. § (1) bekezdése 6. pontja értelmében 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, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataira is a gazdálkodó szervezetre vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

Gyűjtőedény: szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés. (Ht.)

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

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás: a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését, vagyionkezelését és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás; (Ht.).

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény kötelezően ellátandó feladatként jelöli meg a fővárosi önkormányzat számára a hulladékgazdálkodási szolgáltatás biztosítását. Ez azon hulladékgazdálkodási feladatok összességét foglalja magában, amelyeket a Ht. a Korm. rendelet, a Főv. Kgy. rendelet előír a hulladékgazdálkodási közszolgáltató számára.

Ingatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyionkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a közszolgáltató rendelkezésére áll. (Ht.)

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

Budapest főváros közigazgatási területén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésére kizárólag a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság jogosult.

Költségvetési szerv: az államháztartásról szóló törvényben meghatározott közfeladat ellátására létrehozott jogi személy, amely az ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht. által meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül. (Főv. Kgy. rend.)

Közterület-használati hozzájárulás jogosultja: a közterület rendeltetéstől eltérő használatára engedély vagy hozzájárulás birtokában jogosult személy vagy szerv, aki vagy amely a közterületi ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht.-ben meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül. (Főv. Kgy. rend.)

Közterület-használati hozzájárulás: a közterület használatához tulajdonosi hozzájárulást tartalmazó, ideiglenes jellegű, meghatározott időre szóló szerződés. A Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet 5. § (2) bekezdés 16. pontja értelmében közterület-használati hozzájárulást kell beszerezni a települési szilárd hulladék-gyűjtő konténernek a közterületen 24 órát meghaladó időtartamra való kihelyezéséhez.

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

Hulladékfajták: (Ht. és Főv. Kgy. rendelet szerinti fogalmak)

Biohulladék: 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. (Ht.)

Elkülönítetten gyűjtött hulladék: olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtenek. (Ht.)

Háztartási hulladék: a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textil hulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátor hulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat. (Ht.)

ÜZLETSZABÁLYZATA

Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék: 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. (Ht.)

Kerti biohulladék: a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, beleértve az avarhulladékot, lombot, kaszálékot, nyesedéket és faágat is. (Főv. Kgy. rend.)

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

Települési hulladék: 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. (Ht.)

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. (Ht.)

Veszélyes hulladék: a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék. (Ht.)

3 A Közzolgáltató

3.1 Közzolgáltató bemutatása és azonosító adatai

A Közzolgáltató Budapest hulladékgazdálkodási közzolgáltatója.

Cégnév: BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Rövidített elnevezése: BKM Nonprofit Zrt.

Székhely: 1116 Budapest, Kalotaszeg utca 31.

Cégjegyzékszám: 01-10-042582

Adószám: 10941362-2-44

3.2 Ügyfélszolgálat

A Közzolgáltató Ügyfélszolgálatának adatait és elérhetőségét az 1.sz. függelék tartalmazza.

3.3 Integrált irányítási rendszer

A Közzolgáltató mindenkor törekvése, hogy irányítása összhangban legyen a lakossági és a társadalmi elvárásokkal, működtetése eleget tegyen a gazdaságossági és környezetvédelmi megfontolásoknak, valamint a szabályozott üzletmenettel kapcsolatos elvárásoknak. Ennek megfelelően a Közzolgáltató 1999-ben bevezette és tanúsíttatta minőségbiztosítási rendszerét.

Közzolgáltató a kor követelményeinek és a rendszerszabványok előírásainak megfelelően 2001-ben az ISO 9001 szabványnak megfelelően alakította át minőségirányítási rendszerét, integráltan kialakítva azt az ISO 14001 szabványnak megfelelő környezetközpontú irányítási követelményekkel.

A környezetközpontú irányítási rendszer a környezettudatos gondolkodásmód és a környezeti tevékenységek színvonalának emelése érdekében került bevezetésre. Az így kialakult Integrált Környezetközpontú és Minőségirányítási rendszert a szabványkövetelményekkel összhangban folyamatosan fejleszti a Közzolgáltató.

A folyamatos fejlesztés eredményeként a Közzolgáltató Integrált Környezetközpontú és Minőségirányítási rendszerét az információbiztonsági, energiai irányítási és kockázatmenedzsment rendszer követelményekkel egészítette ki.

A fenti rendszerkövetelményekkel a Közzolgáltató célja elismertségét, szolgáltatásainak az Európai Unió előírásainak megfelelő minőségét, a környezet- és energiatudatos gondolkodást, az információbiztonsági követelmények érvényesítését, a kockázatkezelésen alapuló működést biztosítani.

A Közzolgáltató rendszeresen felülvizsgáltatja független harmadik féllel működését, integrált irányítási rendszerét, amely támogatja a folyamatok felügyeletét, ennek részeként a dokumentáltságát és azok fejlesztését.

3.4 Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés

a) Koordináló szerv

Az állam a hulladékgazdálkodással összefüggő közfeladatainak ellátására Koordináló szervet hozott létre. Feladatai között szerepel többek között a közzolgáltatási díj beszedése, a közzolgáltatók részére a jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díj megfizetése, valamint a közzolgáltatás keretében keletkező kintlévőségek kezelése.



ÜZLETSZABÁLYZATA

A Koordináló szerv adatai:

Név: NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő
Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: NHKV Zrt.
Cím 1036 Budapest, Lajos utca 103.

b) Környezetvédelmi ellenőrző hatóság

A Közzolgáltatót a környezetvédelmi hatóság ellenőrzi. A környezetvédelmi hatóság ellenőrzése kiterjed a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási tevékenységre, valamint a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások teljesítésére, így pl. az átvett, összegyűjtött és elszállított hulladék eredetére, tulajdonságára, mennyiségére, rendeltetési helyére, a hulladéklerakási járulék bizonylatainak ellenőrzésére. A Közzolgáltatótól a Ht. 82. §-a alapján a környezetvédelmi hatóság tájékoztató adatot, összefoglalót, igazolást, jelentést kérhet.

A környezetvédelmi, ellenőrző hatóság adatai:

Név: Környezetvédelmi, Természetvédelmi, Hulladékgazdálkodási és
Bányafelügyeleti Főosztály
Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa utca 10-12

Név: Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási
Főosztály
Cím: 1016 Budapest, Mészáros u. 58/A-B

A 271/2001. (XII.21.) Korm. rendelet 2. § (2) bekezdésében meghatározott esetekben környezetvédelmi hatósággént a települési önkormányzat jegyzője (kerületi jegyző) jár el.

c) Díjfelügyeleti hatóság

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

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

A díjfelügyeleti hatóság adatai:

Név: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

d) Törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság

A Közzolgáltató, mint gazdasági társaság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (különösen harmadik könyv harmadik részének) hatálya alá tartozik, a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény rendelkezései szerinti törvényességi felügyeleti eljárásban az illetékes cégbíróság jár el.

A törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság adatai:

Név: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 28.

e) Fogyasztóvédelmi hatóság

ÜZLETSZABÁLYZATA

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

A fogyasztóvédelmi hatóság adatai:

Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben elsőfokú hatóság:

Név: Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.

Levelezési cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.

Telefon: +36-1/450-2598

Internetes elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu

Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben másodfokú hatóság:

Név: Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Levelezési cím: 1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: +36-1/ 459-4843

Internetes elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu

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

A Kormány a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló, többször módosított 387/2016. (XII.2) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésében meghatározott esetekben fogyasztóvédelmi hatóságként közvetlenül a Pest Megyei Kormányhivatalt jelölte ki.

4 Közzolgáltatás

4.1 Közzolgáltatás ellátásának alapelvei

Törvényesség

A közzolgáltatás ellátása a Ht., a Korm. rend. és a Föv. Kgy. rend. előírásainak betartásával történik. A közzolgáltatás ellátása során az ingatlanhasználók (ügyfelek) részéről alapkövetelménynek tekinti a Közzolgáltató ezen jogszabályokban foglaltak ismeretét, különös tekintettel az ingatlanhasználókra vonatkozó jogokra és kötelezettségekre, mivel a Közzolgáltató az ingatlanhasználókra (ügyfelekre), mint tudatos közzolgáltatást igénybe vevőkre tekint.

Kiszámíthatóság

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

Partnerség

A közzolgáltatás ellátása során a Közzolgáltató a Ht., a Korm. rendelet és a Föv. Kgy. rend. előírásainak figyelembevétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (Ingatlanhasználó/Ügyfél, Hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

4.2 Jogviszony létrejötte és tartalma

A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás igénybevétele minden fővárosi ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. és a Föv. Kgy. rend. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közzolgáltatást a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

A jogszabályi rendelkezések alapján a közzolgáltatás igénybevételével és a közzolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Közzolgáltató között a közzolgáltatás igénybevételének, vagy a Közzolgáltató közzolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között – a közterületi-használati hozzájárulás jogosultja kivételével – nem kerül megkötésre. A Föv. Kgy. rendeletben foglalt előírások szerint a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül.

A hulladékgazdálkodási közzolgáltatási jogviszony alapján a Közzolgáltató vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Föv. Kgy. rendeletben meghatározott feltételeknek eleget tevő közzolgáltatást nyújt, illetve a közzolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Az Ügyfél/Ingatlanhasználó köteles igénybe venni a közzolgáltatást, melynek keretében köteles a közzolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közzolgáltatás díját megfizetni.

A közzolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés, a hulladéktároló edények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, a hulladékgazdálkodási díjfizetés, illetve a szolgáltatás módosításával kapcsolatos megkeresések, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Közzolgáltatótól értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

4.3 Közszolgáltatási feladatok

A közszolgáltatás kiterjed:

- a. az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b. a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által a Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerint a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c. a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d. hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e. a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló, vagy vagyonkezelésében lévő közterületen elhagyott vagy azon ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladékok Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerinti gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- f. átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- g. vegyesen gyűjtött hulladékok energetikai hasznosítására és az energetikai hasznosítás maximális kihasználása mellett fennmaradó hulladékmennyiség előkezelésére, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására;
- h. az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- i. hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára, és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

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

- a. építési és bontási hulladék,
- b. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
- c. elem- és akkumulátor hulladék,
- d. gumiabroncs hulladék,
- e. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék,
- f. lomhulladék

gyűjtésére és kezelésére.

4.4 A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei

A Közszolgáltató köteles ellátni Főv. Kgy. rendeletben meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatait (4.3.-4.4.). A Közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koordináló szerv önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. Közszolgáltató ellátja a



ÜZLETSZABÁLYZATA

megrendelés alapján keletkező, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó közszolgáltatáson túli szolgáltatásokat is. (4.7.)

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

4.4.1 Az Ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés

A Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzattal kötött keretszerződésben, illetve a Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerint az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja.

4.4.1.1. Hulladékgyűjtés és szállítás gyűjtőedénnyel

- a. Az ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező vegyes települési hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.
- b. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület használati hozzájárulás jogosultja kivételével az ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja.
- c. Az ingatlanhasználó részére az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló, a Közszolgáltató logójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható műanyag zsákok megvásárlási lehetőségét a Közszolgáltató az ügyfélszolgálatán, és a Közszolgáltató honlapján közzétett hulladékgyűjtő udvarokban, valamint kereskedelmi partnerei segítségével egyéb helyeken biztosítja.
- d. Közszolgáltató a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának bejelentését követően az ingatlanon keletkező vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedényt 15 napon belül rendelkezésre bocsátja, és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szerződés megkötését 15 napon belül a szerződéstervezet megküldésével kezdeményezi.

Pontatlanul vagy hiányosan benyújtott bejelentés esetén a bejelentés beérkezését követően a hiányosságok pótlására 30 napon belül felszólítja az ingatlanhasználó bejelentőt.

- e. Amennyiben az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultja az ingatlanon várhatóan keletkező vegyes települési hulladék mennyiségnek megfelelő Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségének nem tesz eleget, és azt Közszolgáltató észleli, akkor a Közszolgáltató köteles részére az észlelést követő 15 napon belül bejelentésének pótlására felszólítást küldeni, továbbá a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó egyedi szerződés megkötését is kezdeményezni.
- f. Ha az ingatlanhasználó természetes személy, lakásszövetkezet, társasház a Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, úgy a Közszolgáltató – az ingatlanhasználó egyidejű írásbeli értesítése mellett – az ingatlanon lévő lakóegységenként minimálisan 1 db 110 literes, vagy az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi, vagy új ingatlanhasználó esetében az előző ingatlanhasználó által bejelentett és igénybe vett hulladékgyűjtő edényt és elszállítási gyakoriságot vesz figyelembe és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a

ÜZLETSZABÁLYZATA

Koordináló szerv részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlan használója a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti. Az új ingatlanhasználót az előző ingatlanhasználó részére kihelyezett és attól átvett hulladékgyűjtő edényekre vonatkozóan kártérítési kötelezettség terheli.

- g. Ha az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, a Közszolgáltató – az ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának egyidejű írásbeli értesítése mellett minimálisan 1 db 110 literes, vagy az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.
- h. Közszolgáltató az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik.
- i. Közszolgáltató az általa rendszeresített és közterületen kihelyezett hulladékgyűjtő edények tisztításáról, fertőtlenítéséről szükség szerint, de legalább kéthavonta gondoskodik.
- j. A Közszolgáltató a vegyes hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok igénybevételére (80 l, 110 l, 120 l, 240 l, 770 l, 1100 l, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén 60 l) biztosít lehetőséget.

4.4.1.2. A hulladékgyűjtés gyakorisága

A Közszolgáltató

- a) a vegyes hulladékot és a háztartási hulladékhhoz hasonló hulladékot az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti két alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napokon;
- b) az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém hulladékokat az országos településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet szerinti nagyvárosias és kisvárosias lakóterületen legalább heti egy alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen legalább 4 hetente egy alkalommal, előre meghatározott napokon;
- c) az elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékokat a házhoz menő kerti biohulladék gyűjtéssel érintett területeken heti egy alkalommal, mindig ugyanazon a napon;
- d) a lomhulladékokat évente egy alkalommal előre meghirdetett időpontban és kijelölt gyűjtő ponton;
- e) a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigetekken elhelyezett hulladékokat azok telítettségétől függően;
- f) a hulladékgyűjtő udvarokban a közzétett nyitvatartási időben;
- g) az általa közterületre kihelyezett, általa rendszeresített utcai hulladékgyűjtő edénybe elhelyezett települési hulladékot a gyűjtőedények telítettségétől függően;

gyűjti.

Az Ingatlanhasználó a Közszolgáltatóval kötött egyedi megállapodása a fentieknél szigorúbb feltételeket, nagyobb gyakoriságot is meghatározhat. Az Ingatlanhasználó indokolt esetben a heti időszakon belül gyűjtési naponként eltérő számú ürítést kérhet.



ÜZLETSZABÁLYZATA

A közterület-használati hozzájárulás jogosultjánál történő hulladék ürítésének gyakorisága a Közszolgáltatóval kötött egyedi szerződés szerint történik.

4.4.1.3. Hulladékgyűjtő járatok

A Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzattal kötött szerződésben, illetve a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, amely keretében:

- a) a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ;
- b) a főváros belső kerületeiben, különösen a Hungária-gyűrű és a Budai körút által határolt területeken belül a hulladékgyűjtést lehetőség szerint 7 óra előtt befejezi;
- c) az Ingatlanhasználót írásban értesíti a hulladékgyűjtés időpontjáról, külön megjelölve a vegyes, az elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésének időpontjait;
- d) a hulladékgyűjtés időpontjainak változásáról az Ingatlanhasználót a változás bekövetkeztét megelőzően legalább 15 nappal írásban értesíti;
- e) rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szüneteltetése esetén az Ingatlanhasználókat honlapján és elektronikus média útján haladéktalanul értesíti;
- f) a vegyes hulladékot külön zárt, pormentes felépítménnyel rendelkező járművel elszállítja a hulladékkezelő telephelyére;
- g) a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot a vegyes hulladékhoz hasonló gyűjtőjárművel vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelő egyéb ürítést biztosító konténerek, vagy tömörítő konténerek segítségével gyűjti össze és szállítja el a hulladékkezelő telephelyére;
- h) az elkülönítetten gyűjtött települési hulladékot a vegyes hulladéktól és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéktól elkülönítve, külön erre alkalmas felépítménnyel rendelkező járművel szállítja el az előkezelő, hasznosító telephelyre.

4.4.2 Hulladékgyűjtő szigetek működtetése

A Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzattal előzetesen egyeztetett helyeken és időtartamban hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

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

- a) a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b) a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a kevert csomagolási hulladék gyűjtését, valamint a papír, a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve.

A Közszolgáltató

- a) a hulladékgyűjtő sziget elérhetőségéről és működési rendjéről,
- b) a hulladékgyűjtő sziget igénybevételeinek feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot hírlevél útján, valamint honlapján tájékoztatja.

4.4.3 Hulladékgyűjtő udvarok működtetése

A Közszolgáltató egyes, a Főv. Kgy. rendeletben és a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott típusú a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási engedélyében szereplő - hulladékok szakszerű gyűjtése érdekében hulladékgyűjtő udvarokat üzemeltethet, azzal, hogy a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott hulladékból

ÜZLETSZABÁLYZATA

adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyében meghatározott mennyiséget vehet át, a Közszolgáltató által meghatározottak szerint.

A Közszolgáltató az általa üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező

- a) építési és bontási hulladékot;
- b) elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot;
- c) elem- és akkumulátor hulladékot;
- d) gumiabroncs hulladékot;
- e) fűadagolási olaj, étolaj és zsír hulladékot;
- f) lom hulladékot;
- g) elkülönítetten gyűjtött papír, fém, műanyag és üveg hulladékot;
- h) egyéb, a környezetvédelmi hatóság által engedélyezett hulladékot

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

A Közszolgáltató az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére kérésre átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervényen feltünteti az átvett hulladék típusát, fajtáját, jellegét, mennyiségét és az átvétel időpontját.

Gazdálkodó szervezettől Közszolgáltató a hulladékgyűjtő udvarban elhelyezhető hulladékot térítés ellenében veszi át. A térítés mértékét Közszolgáltató a Keretszerződés II. 1.2.3.3. pontja szerint határozza meg. Közszolgáltató az átvett hulladékról a gazdálkodó szervezetnek átvételi elismervényt ad.

A gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó a Főv. Kgy. rendelet 2. mellékletében nem szereplő területeken elkülönítetten gyűjtött kerti biohulladékot a Közszolgáltató által üzemeltetett, arra alkalmas hulladékgyűjtő udvarokon átadhatja.

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

- a) az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek;
- b) a természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közsolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg.

A közsolgáltatási díj megfizetésének igazolása nélküli beszállítás esetén - amennyiben az átvételnek egyéb akadálya nincs - az átvételre a természetes személy ingatlanhasználók esetében is a gazdálkodó szervezetek részére megállapított díjszabást lehet alkalmazni.

A Közszolgáltató

- a) a hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét;
- b) nyitvatartási idejét;
- c) az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;
- d) a díjfizetés ellenében átvehető hulladékok körét és azok átvételi díját;
- e) valamint a hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetési szabályzatát a hulladékgyűjtő udvarok bejáratánál kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

4.4.4 Szemléletformáló és újrahasználati központok (SZÚK)

A **SZÚK** olyan létesítmény, ahol a lakosságnak lehetősége nyílik arra, hogy a használt, számára már feleslegessé vált, de használatra még alkalmas tárgyait, eszközeit térítésmentesen elhelyezhesse abból a célból, hogy ezek a tárgyak lehetőség szerint mások által felhasználásra kerülhessenek, ezáltal is csökkentve a környezetterhelést.

Közszolgáltató a SZÚK-okban általa átveendő tárgyak fajtáját és mennyiségét saját hatáskörben megállapítja és megváltoztathatja (bővítheti, illetve csökkentheti), amelyről a változás időpontját megelőzően tájékoztatást köteles közzétenni a honlapján. A SZÚK-okban elhelyezett használatra még alkalmas tárgya(k) a tárolási díj Közszolgáltató részére történő megfizetése ellenében bárki által szabadon elvihetők. A tárolási díjat a SZÚK-okban kifüggesztett táblázat tartalmazza.

A Közszolgáltató a SZÚK-ok címét és megközelíthetőségét honlapján (<http://www.fkf.hu>) közzéteszi.

4.4.5 Lomhulladék gyűjtése és szállítása

- a) A lomhulladék gyűjtéséről, elszállításáról, hasznosításáról és ártalmatlanításáról a Közszolgáltató évente egy alkalommal a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében – külön díj felszámítása nélkül – gondoskodik.
- b) A Közszolgáltató kizárólag a lakosságnál, a háztartásokban képződött, de a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető nagydarabos, lom hulladékot szállítja el.
- c) A Közszolgáltató hirdetmény útján, továbbá honlapján előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó a lom hulladékot annak elszállítása céljából mely területen és időpontban helyezheti ki.
- d) A Közszolgáltató az ingatlanhasználót legalább 15 nappal korábban írásban értesíti a lomtalanítás időpontjáról.
- e) A közszolgáltató a rendelkezésére álló eszközök igénybe vételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

4.4.6 Szelektív hulladékgyűjtés

A házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés a Főv. Kgy. rendelet 1. sz. melléklete szerinti fővárosi területeken – a közterület-használati hozzájárulás jogosultját és a gazdálkodó szervezeteket kivéve – a kötelező közszolgáltatás része. Közszolgáltató a kommunális tartály mellé minden egyes ürítési címre alapesetben 2 darab (1 db sárga, illetve 1 db kék fedelű), szelektív hulladék gyűjtésére szolgáló tartályt biztosít. Közszolgáltató írásbeli kérésre, az ingatlanhasználó igényének megfelelően többlettartályokat biztosít.

A szelektív hulladékbegyűjtés külön járatrendszerben működik. Az ürítés gyakoriságáról és az ürítési napokról minden egyes háztartás külön tájékoztatást kap. Valamennyi háznál, illetve lépcsőháznál a Közszolgáltató végzi – a kommunális hulladéktartály mellett – a kétféle típusú szelektív gyűjtőedényben elhelyezett hulladék elszállítását. A kék fedelű hulladéktartály a papír, a sárga fedelű a műanyag és a fém hulladék gyűjtésére szolgál.

4.4.7 Közszolgáltató egyéb kötelezettségei

Közszolgáltató Ügyfelei számára a jogszabályi előírásoknak megfelelő ügyfélszolgálatot és tájékoztatási rendszert működtet.

ÜZLETSZABÁLYZATA

A Közzszolgáltató a közzszolgáltatás végzéséhez kapcsolódó (az elvégzett, vagy felajánlott, vagy ha a közzszolgáltatás végzésére rendelkezésre állt) közzszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koordináló szerv részére a közzszolgáltatási díj beszedése érdekében.

Közzszolgáltató közzszolgáltatás teljesítésének feltételeit biztosító, a jogszabályokban és a közzszolgáltatási szerződésében meghatározott nyilvántartási rendszert vezet.

Az adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat az Üzletszabályzat 5.4. pontja tartalmazza.

4.5 Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az Ügyfél köteles a közzszolgáltatást igénybe venni, a közzszolgáltatásért díjat fizetni, valamint a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani a Közzszolgáltató számára a Főv. Kgy. rendelet előírásai szerint.

Az ingatlanhasználó az Önkormányzat által szervezett közzszolgáltatást – ha kérelmére a Közzszolgáltatóval másként nem állapodnak meg – a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott gyakorisággal veszi igénybe és a közzszolgáltatás körébe tartozó hulladékait a Közzszolgáltató részére rendszeresen átadja.

Az Ügyfelet/ingatlanhasználót nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlana tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a 4.6.6. pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatást a Közzszolgáltató szüneteltetheti.

4.5.1 Az Ügyfél kötelezettségei

- a. az Ügyfél köteles a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Közzszolgáltató részére biztosítani és a közzszolgáltatást igénybe venni,
- b. ha természetes személy ingatlanhasználóként a közzszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közzszolgáltatónak a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- c. ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a közzszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közzszolgáltatónak a Főv. Kgy. rendelet 4. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- d. a közzszolgáltatást már igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználóként bejelenteni a Közzszolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változásából adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- e. a közzszolgáltatást már igénybe vevő nem természetes személy ingatlanhasználóként, valamint egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként bejelenteni a Közzszolgáltatónak az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását, a változást követő 15. napon belül a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- f. a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Közzszolgáltatóval a közzszolgáltatás hatálya alá tartozó települési hulladékanak elszállítására és kezelésére,
- g. a Közzszolgáltatónak megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a közzszolgáltató felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát; a természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét),

ÜZLETSZABÁLYZATA

- h. saját maga vagy meghatalmazottja révén a Közzolgáltató által a rendelkezésére bocsátott, a Közzolgáltató vagy az Önkormányzat tulajdonát képező hulladékgyűjtő edényt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni,
- i. a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat a 15 napon belül a Közzolgáltatónak bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Közzolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) az Ügyféltől követelni,
- j. gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- k. a hulladék gyűjtése során megfelelő gondossággal eljárni annak érdekében, hogy a hulladék mások életét, testi épségét, egészségét és jó közérzetét ne veszélyeztesse, a természeti és épített környezetet ne szennyezze, a növény- és állatvilágot ne károsítsa, a közrendet és a közbiztonságot ne zavarja, és az ingatlanán keletkező hulladék mennyiségét alacsony szinten tartsa,
- l. a vegyes hulladékát a Közzolgáltató által meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Közzolgáltató által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben gyűjteni, és azt a Közzolgáltató részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni - a 4.4.2. pontban foglaltak kivételével/figyelembe vételével,
- m. a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,
- n. az átvett gyűjtőedény(ek)e)t a hulladék elszállítása céljából a Közzolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- o. a gyűjtőedényt, a kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló hulladékgyűjtő zsákot, és a legfeljebb 1 méteresre darabolt, összekötözött faágakat legfeljebb a szállítási napot megelőző napon, 20 órától kihelyezni a közterületre, kivéve azon területeket, ahol tartósan engedélyezett az elhelyezés. Az ingatlanhasználó a Közzolgáltatóval ettől eltérő megállapodást is köthet.
- p. a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

4.5.2 Az Ügyfél jogosultságai

- a. A közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével a házhoz menő szelektív gyűjtéssel érintett területeken a vegyes hulladéktól elkülönítve gyűjtött, a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát
 - a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a Közzolgáltató által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben elkülönítetten gyűjtve a közzolgáltatás keretében a Közzolgáltató részére külön díjazás nélkül átadja,
 - a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött hulladékának kezeléséről a Ht.-ben meghatározottak szerint gondoskodik, a szelektív hulladékát a Közzolgáltató részére is átadhatja
- b. Az előzőek szerinti a.) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött, hulladékait hulladékgyűjtő pontra, hulladékgyűjtő udvarba, átvételi helyre vagy a közzolgáltatás körébe tartozó hulladékot kezelő hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigetekeken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Közzolgáltató www.fkf.hu honlapján közzétettek szerint, ha a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási díjat egyébként a Koordináló szerv részére megfizette.

4.6 Ügyfélmegkeresések típusai

4.6.1 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelése)

A bejelentés (a közszolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) tehető meg. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

A bejelentés tartalmi elemeit a Főv. Kgy. rend. 3. és 4. melléklete határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is.

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

Online ügyintézés esetén a Közzolgáltató honlapján történő regisztráció során az Ügyfél elfogadja az adatkezelési nyilatkozatot és hozzájárul önkéntesen megadott személyes (ideértve a kapcsolattartási) adatai kezeléséhez.

Közzolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

A közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Közzolgáltató elektronikus adat nyilvántartási rendszeréből kerül nyomtatásra értesítő a közszolgáltatás igénybevételéről.

A közterület-használati hozzájárulás jogosultjával írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül.

4.6.2 Adatváltozások

Az Ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

A. Közös képviselő változása:

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

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

B. Ingatlanhasználó változás:

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



ÜZLETSZABÁLYZATA

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

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

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

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

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

C. Levelezési/értesítési cím változása:

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Közszolgáltató nyilvántartásában. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet.

4.6.3 Díjkedvezmény

A Főv. Kgy. rendelet alapján a közzolgáltatási díjkedvezmény alanya az az Ingatlanhasználó, aki 2013. május 1-jét megelőzően közzolgáltatási díjkedvezmény jogosultja volt és az önálló lakóingatlant (családi házat) legfeljebb másodmagával használja.

A 2013. május 1-jét megelőzően megítélt közzolgáltatási díjkedvezmények - folytatólagosan - fennállnak mindaddig, amíg a kedvezményre való jogosultságot megalapozó ingatlanhasználat mértéke nem haladja meg a legfeljebb két főt.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt közzolgáltatási díjkedvezmény összegét egy összegben 2016. április 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a Közszolgáltató részére, 2016. április 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koordináló szerv részére megfizetni.

A kedvezményre jogosult lakcímének változása esetén a - 2013. május 1-jét megelőzően megítélt - kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást 15 napon belül a Közszolgáltató felé bejelenti, valamint csatolja a területileg illetékes kormányhivataltól származó igazolást arról, hogy az önálló lakóingatlant (családi házat) legfeljebb másodmagával használja.

A kedvezményre jogosult elhalálozása esetén a - 2013. május 1-jét megelőzően megítélt - kedvezményének az elhalálozását megelőzően vele egy háztartásban élő közeli hozzátartozója részére történő további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett elhalálozását a Közszolgáltató felé (halotti anyakönyvi kivonat másolatának megküldésével egyidejűleg) 30 napon belül bejelenti, valamint csatolja a területileg illetékes kormányhivataltól származó igazolást arról, hogy az önálló lakóingatlant (családi házat) legfeljebb másodmagával használja.

A díjkedvezmény kizárólag 1 darab 110, vagy 120 literes gyűjtőedény heti egyszeri ürítésének igénybevétele mellett érvényesíthető.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Amennyiben az ingatlanhasználó közszolgáltatásra vonatkozó módosítási igénye alapján az ingatlanhasználó által használt gyűjtőedény számlázott úrtartalmában, mennyiségében vagy az ürítés gyakoriságában változás áll be, úgy a díjkedvezmény a változás időpontját követő naptól véglegesen megszűnik.

Közszolgáltató saját nyilvántartása alapján jogosult ellenőrizni, hogy a kedvezményt igénybe vevő ingatlanhasználó megfelel-e az előzőekben írt feltételnek. Ha Közszolgáltató észleli, hogy az ingatlanhasználó meghatározottól eltérő módon veszi igénybe a közszolgáltatást, erről értesíti az ingatlanhasználót. Amennyiben az ingatlanhasználó a közszolgáltatás igénybevételének módját az értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül nem módosítja az előírt feltételeknek megfelelően, úgy a kedvezmény a határidő lejártát követő napon véglegesen megszűnik.

4.6.4 A 60 és 80 literes vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény igénybevételének feltétele

60 literes gyűjtőedény igénybevételére jogosult az a természetes személy ingatlanhasználó, aki a fogyasztási címen életvitelszerűen egyedül él és ezt a települési önkormányzat által kiadott írásbeli igazolás útján bizonyítja a Közszolgáltató részére történő megküldéssel vagy személyesen való bemutatással.

80 literes gyűjtőedény igénybevételére jogosult az a természetes személy ingatlanhasználó, akinek fogyasztási címen legfeljebb két személy tartózkodik életvitelszerűen és a közszolgáltatást legfeljebb heti egyszeri ürítés mellett veszi igénybe. Az érdemi ügyintézés feltétele a fentiekről szóló nyilatkozat megküldése Közszolgáltató részére.

4.6.5 Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés

A Közszolgáltatónál számlareklamáció kizárólag a Közszolgáltató nevében kibocsátott számlák esetében lehetséges!

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

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) panaszát Közszolgáltató a fogyasztóvédelmi előírások alapján kezeli, amelynek részletes szabályait jelen Üzletszabályzat 5.6. fejezete tartalmazza.

4.6.6 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetése

A közszolgáltatás egyhuzamban legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 60 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

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

A szüneteltetés időtartamáról a Közszolgáltató az ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Az Ingatlanhasználó (Ügyfél) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét írásban köteles bejelenteni a Közszolgáltatónak, a szünetelés kívánt kezdő

ÜZLETSZABÁLYZATA

időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely 1 évnél hosszabb nem lehet.

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

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

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

Közzolgáltató a közzolgáltatás szünetelése esetén a tartályt nem szállítja vissza így annak a szolgáltatás újraindításakor az Ügyfélnél/ingatlan használónál kell lennie, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a közzolgáltatás alá tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó (Ügyfél) egyidejű értesítése mellett a Közzolgáltató a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, az Ingatlanhasználó (Ügyfél) pedig köteles a közzolgáltatási díjat megfizetni.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő edény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről.

Olyan új szolgáltatás igénylése esetében, amellyel egyidejűleg az ingatlanhasználó szüneteltetési igényét is bejelenti, az ingatlanhasználó a Közzolgáltató részére a hulladékgyűjtő edény kihelyezését köteles lehetővé tenni és a hulladékgyűjtő edényt átvenni.

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

A szüneteltetésre vonatkozó igény, illetve a szünetelés feltételeiben bekövetkezett változás bejelentése benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, e-mailen, hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

4.6.7 Hulladékgazdálkodási közzolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közzolgáltatást a Főv. Kgy. rendeletben előírtakat figyelembe véve írásban megszüntetheti. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, e-mailen, hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

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

4.6.8 Hulladékgazdálkodási közzolgáltatás újraindítása

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

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

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

A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

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

Amennyiben a társasház lakói egyéni fogyasztóként kívánják a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni, a megfelelő igazolások benyújtása mellett erre Közzszolgáltató lehetőséget biztosít, amely egy számlázási ciklusban (1 hónapban) egyszer kérhető.

A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet.

4.6.10. Kártérítés/tartálpótlás

A Föv. Kgy. rend. előírásai szerint az ingatlanhasználó gondoskodik az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról.

Amennyiben az Ügyfélhez kihelyezett tartály eltűnik, vagy bármilyen okból megrongálódik, vagy a rendeltetésszerű használatra egyéb okból alkalmatlanná válik, úgy ezt az Ügyfél köteles a közszolgáltatónak az észlelést követően haladéktalanul írásban bejelenteni, a körülmények, események rövid összefoglalásával.

A Közzszolgáltató által az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott gyűjtőedény rendeltetéstől eltérő használata, eltűnése vagy megsemmisülése miatt keletkezett kárért az ingatlanhasználó a polgári jog szabályai szerint felel, a Közzszolgáltató a kár észlelését követő 40 napon belül írásban felszólítja az ingatlanhasználót a kár megtérítésére.

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a Közzszolgáltató nem szerez tudomást a kihelyezett edényzet eltűnéséről/megrongálódásáról, úgy a Közzszolgáltató a bejelentés időpontjáig jogosult (mivel „a Közzszolgáltató a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll”) a közszolgáltatási díj számlázása érdekében a Koordináló szerv részére adatot szolgáltatni.

A bejelentés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet.

Az ügyfél írásos vagy személyes bejelentését követően a kártérítés rögzítésre kerül a Közzszolgáltató rendszerében, az új tartályt a Közzszolgáltató az igény beérkezésétől számított 15 napon belül biztosítja. Az új tartály kézhez vételéig a zsákban kihelyezett hulladék elszállításra a kártérítési értesítő az ügyfél részére postázásra kerül.

4.7 Megrendelés alapján végzett, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások

4.7.1 Külön, eseti megrendelés alapján végzett szolgáltatások

Közzszolgáltató biztosítja az Ingatlanhasználó által használt, a rendszeres gyűjtésre szolgáló hulladékgyűjtő edényben elhelyezhető hulladékon felül keletkezett települési hulladékok eseti elszállítását célgépekkkel, vagy konténer kihelyezésével. A megrendelés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet. A megkeresés beérkezését követően Közzszolgáltató az

ÜZLETSZABÁLYZATA

Ügyféllel egyeztetni a megrendelt szolgáltatás pontos adatait (teljesítési cím, név, hulladék típusa, mennyisége, elszállítás időpontja, cégek esetén bankszámlaszám és adószám), valamint szintén egyeztetés szükséges a Közszolgáltató szakterületével a megrendelés és a kivitelezés feltételeiről, lehetőségeiről.

Az eseti megrendeléseket a Közszolgáltató kiemelten kezeli, tekintettel arra, hogy az ügyfél igény beérkezését követően esetenként gyors elszállítás, intézkedés szükséges. Az Ügyféllel történt egyeztetést követően a Közszolgáltató elkészíti a megrendelés visszaigazolást, és ezt az Ügyfél részére elektronikus formában, írásban eljuttatja. A visszaigazolás tartalma képezi a számla kiállítására vonatkozó adatokat. Az ügyintézés határideje 30 nap. Közszolgáltató az Ügyfél által kijelölt vagy utólag egyeztetett időpontot figyelembe veszi.

Közszolgáltató a többlétszolgáltatás számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére.

4.7.2 Tartálymosás megrendelése

Szolgáltatás megrendelése személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet. Az Ügyfél személyazonosságának (vagy gazdálkodó szervezet, intézmény esetén azok adatainak) és a Közszolgáltató rendszerében nyilvántartott adatoknak az ellenőrizhetősége szükséges.

A megrendelés feltétele: kapcsolattartó név, telefonszám, pontos cím megadása.

Az ügyfél igény beérkezését követően a Közszolgáltató egyeztetés céljából az Ügyféllel felveszi a kapcsolatot. Ügyintézési határidő az ügyfél igény beérkezésétől számított 30 nap.

A tartályok tisztítása időszakos szolgáltatás, mely a téli hónapokban szünetel.

A szolgáltatás díja a www.fkf.hu honlapon megtalálható.

4.7.3 Tartálycsere

Amennyiben az Ügyfél tartálya a rendeltetésszerű használat során megsérül, a Közszolgáltató gondoskodik a tartály díjmentes cseréjéről.

Amennyiben nem a fogyasztó jelenti be a sérülést vagy a tartály hiányát, úgy a Közszolgáltató a bejelentőtől nem kéri be az azonosító adatokat, hanem a fogyasztási helyen található Ügyféllel veszi fel a kapcsolatot.

A tartálycsere olyan folyamat, melyben telefonos bejelentés alapján is eljár az Közszolgáltató ügyfélszolgálata.

A sérült, vagy elhasználódott tartályok cseréjét – amennyiben a szükséges feltételek rendelkezésre állnak – amennyiben a sérülés olyan mértékű, hogy már hulladék nem helyezhető el benne, valamint már nem teszi lehetővé a megfelelő módon történő ürítést, az igény beérkezésétől számított 15 napon belül, amennyiben a hulladék elhelyezésére a sérült tartály még alkalmas 30 napon belül a Közszolgáltató elvégzi. Amennyiben az Ügyfél igényli és megadja a telefonszámát, a Közszolgáltató előzetesen felveszi a kapcsolatot vele és tájékoztatást ad a csere várható idejére vonatkozóan.

Ha a tartály sérülését nem a rendeltetésszerű használat okozta (égés, rongálás) akkor a Közszolgáltató a „Kártérítés/tartálypótlás” fejezetben leírtak szerint jár el. Kizárólag a Közszolgáltató által kihelyezett tartályok esetében van lehetőség a díjmentes cserére, hiányzó tartály esetén szintén a Kártérítés/tartálypótlás” fejezetben leírtak szerinti eljárás érvényesül.

ÜZLETSZABÁLYZATA

4.7.4 Tartály javítás megrendelése

A szolgáltatás megrendelése személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet.

Az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele az írásos megkeresés (telefonszám*, kapcsolattartó neve) és az Ügyfél azonosítása, a tartály méretéről való meggyőződés (a 60, 80, 110, 120, és 240 literes tartályokat automatikusan cserél a Közszolgáltató). Közszolgáltató a 770 és 1100 literes tartályok javíthatóságának ellenőrzését köteles elvégezni.

Közszolgáltató a javítást az ügyféligény beérkezésétől számított 30 napon belül a helyszínen elvégzi. Amennyiben a tartály olyan mértékben sérült, hogy az nem javítható, a csere szükségességéről az Ügyfél szintén a helyszínen tájékoztatást kap, a tartályra ún. "cserematrix" kerül felhelyezésre, ezt követően az Ügyfélnek a 30 napos határidőn belül kihelyezésre kerül az ép tartály (lásd: eljárásrend tartálycsere esetében). Ebben az esetben az Ügyfélnek már nem kell külön jelezni a Közszolgáltató felé a tartálycserére vonatkozó igényét.

4.7.5 Tartálymozgatás

Közszolgáltató az Ügyféllel kötött külön megállapodás alapján kiegészítő szolgáltatásként vállalja a tartályok mozgatását (előre rögzített feltételek szerint).

A szolgáltatás díja a www.fkf.hu honlapon megtalálható.

A szolgáltatás megrendelése írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet.

Közszolgáltató az ügyféligény beérkezést követően megállapítja a tartálymozgatási fokozat szintjét, amely a szolgáltatás díját is meghatározza. Közszolgáltató írásban árajánlatot ad az Ügyfél részére. Amennyiben a szakvélemény szerint a Közszolgáltató dolgozójának testi épségét veszélyeztetné a szolgáltatás elvégzése, akkor az igény elutasításra kerülhet. Az általános ügyintézési határidő 30 nap.

4.7.6 Tartályszám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

Közszolgáltató lehetőség biztosít arra, hogy Ügyfele a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A legkisebb igényelhető tartály természetes személyek (magánszemélyek) esetén 60 literes (ha annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja, a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján a Közszolgáltató részére bizonyítja), egyéb ingatlanhasználók (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv, stb.) esetén 110 literes.

A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet.

A Főv. Kgy. rendelet alapján csak akkor módosítható a darabszám, ha valóban csökken a keletkezett hulladék mennyisége, ennek megállapításához Közszolgáltató részéről kivizsgálás szükséges.

Az Ügyfél bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. A módosítás a Közszolgáltató adatbázisában a következő hónap elsejétől lehetséges. Az ügyintézés határideje az igény beérkezésétől számított 30 nap.

4.7.7. Tartályszám-csökkentés társasház esetén



ÜZLETSZABÁLYZATA

Közzszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a társasház a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

A csökkentéshez a valós szükségletek felmérése és Közzszolgáltató szakterületének jóváhagyása szükséges.

Az Ügyfél írásban vagy személyesen történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a Közzszolgáltató kivizsgálja az igény jogosságát, a szakvélemény alapján írásban tájékoztatja az Ügyfelet és ha a kérés megalapozott, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. Amennyiben a szakvélemény szerint a kérés nem jogos, az igény elutasításáról a Közzszolgáltató szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a Közzszolgáltató adatbázisában a következő hónap elsejétől lehetséges. Az ügyintézés határideje az igény beérkezésétől számított 30 nap.

4.7.8. Tartályszám-növelés

Jogszabályi kötelezettség, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges nagyságú és darabszámú tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A tartályszám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

Amennyiben a rendszeres többlethulladék miatt a Közzszolgáltató kezdeményezi a többlettartály kihelyezését, a Közzszolgáltató írásban értesíti az Ügyfelet a kihelyezés tényéről.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közzszolgáltató a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, illetve a tartály kihelyezésére vonatkozó szükséges intézkedést megteszi. Ügyintézési határidő: 15 nap.

4.7.9. Tartálytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére

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

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közzszolgáltató a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Ha a fogyasztó kisebb úrtartalmú tartályról nagyobbra cseréli a tartályát, akkor a nagyobb méretű tartály kiérkezéséig a jelenleg rendelkezésre álló tartály mellé kihelyezett zsákos hulladékot is elszállítja Közzszolgáltató. Csak és kizárólag a Közzszolgáltató által kihelyezett tartályok esetében van lehetőség a díjmentes cserére, hiányzó tartály esetén a Közzszolgáltató a kártérítésre vonatkozó pontban leírtak szerinti jár el. A tartálytípus-csere egy számlázási ciklusban (1 hónapban) egyszer kérhető.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

Az ügyintézési határidő 15 nap.

ÜZLETSZABÁLYZATA

4.7.10. Tartálytípus-csere társasház részére

Közzszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A típuscseréhez Közzszolgáltató szakterületének jóváhagyása szükséges. A társasház képviselőjében csak és kizárólag az erre jogosult közös képviselő, vagy meghatalmazottja járhat el.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu).

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közzszolgáltató a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Ha az Ügyfél kisebb űrtartalmú tartályról nagyobbra cseréli a tartályát, akkor nagyobb méretű tartály kiérkezéséig a jelenleg rendelkezésre álló tartály kihelyezéséig a tartály mellé kihelyezett zsákos hulladékot is elszállítja Közzszolgáltató. Amennyiben nagyobb tartályát szeretné az Ügyfél kisebb méretűre cserélni, a folyamat megegyezik a tartály-darabszám csökkentési folyamatnál leírtakkal. A módosítást ebben az esetben kivizsgálás előzi meg.

4.7.11. Tartályürítés gyakoriságának változtatása

Közzszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiséghez igazodó, rendszeres, a higiénikus tároláshoz elegendő gyakoriságú ürítést kérjen.

Az ürítési gyakoriság változtatásához a lehetőségek felmérése és Közzszolgáltató szakterületének jóváhagyása szükséges.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy hivatali kapun, illetve online (www.fkf.hu). Társasházak esetében a kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be.

Csak teljes hónapra lehet ürítési gyakoriságot regisztrálni, tehát a változás mindig a következő hónaptól érvényes. (Az ürítési gyakoriság változásának rögzítése az igény beérkezését követő hónap elsejétől történik meg.) A tartály ürítésének minimális mértéke heti egyszeri ürítés.

- Gyakoriság növelési igény esetében:

Amennyiben a Közzszolgáltató szakvéleménye szerint a módosítás nem igényel járatátszervezést, akkor az a következő hónap elsejétől átvezetésre kerül a Közzszolgáltató rendszerében, amelyről az Ügyfél írásos tájékoztatást is kap. Ha az Ügyfél kérése nem teljesíthető, szintén írásban kap tájékoztatást.

- Gyakoriság csökkentési igény esetében:

Az Ügyfél írásos vagy személyes megkeresését követően Közzszolgáltató részéről kivizsgálás indul a kérés jogosságát illetően. Az eljárás rendje megegyezik a darabszám-csökkentési eljárás rendjével.

Az ügyintézési határidő az ügyféligény beérkezésétől számított 30 nap.

4.7.12. Lakossági eseti lomtalanítás

Közzszolgáltató a közzszolgáltatás részeként évente egyszeri alkalommal díjmentesen végez lomtalanítást, amellyel kapcsolatban információt nyújt Ügyfélszolgálatán, illetve



ÜZLETSZABÁLYZATA

a lomtalanítási időpontokat közzéteszi honlapján. Ezen felül lehetőség van eseti lomtalanítás megrendelésére is díjazás ellenében.

4.7.13. Elhagyott hulladék eseti elszállítása

Amennyiben az Önkormányzat tulajdonában álló, vagy vagyonkezelésében lévő közterületen elhagyott, vagy azon ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladék korábbi birtokosa vagy tulajdonosa a hulladék elszállítására és kezelésére vonatkozó Ht. szerinti kötelezettségének nem tesz eleget, a hulladék elszállításáról és kezeléséről a Közzolgáltató a közzolgáltatási szerződés keretein belül gondoskodik.

4.7.14. Határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása

Közzolgáltató biztosítja a határozott időre szóló közterületen lebonyolított rendezvényeken keletkezett zsákos hulladék elszállítását, mivel a területfoglalási engedély kiállításához kötelező igénybe venni a keletkezett hulladék elszállítását biztosító szolgáltatást. A megrendelés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy hivatali kapun), illetve online (www.fkf.hu) történhet a megfelelő dokumentumok csatolásával.

4.8. Közzolgáltatási díj

A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közzolgáltatási díjat köteles fizetni.

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

Az aktuális közzolgáltatási díjak megtalálhatóak a Közzolgáltató honlapján (www.fkf.hu).

5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályainak célja, hogy a Ht. a Főv. Kgy. rend. és az Fgytv. előírásaival, a felügyeleti követelményekkel és a Közzolgáltató szabályzataival a összhangban meghatározza a Közzolgáltató munkavállalói számára az Ügyfelek megkeresésének szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

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

5.1. Üzletpolitikai irányelvek

Törvényesség

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

Egyenlőség

A Közzolgáltató az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli, így az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés (pl. tájékoztatás, panasz, egyéb megkeresések, stb.) típusától.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Minőség

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

Határidő

A megkeresésben szereplő felvetéseket a Fgytv.-ben és a Főv. Kgy. rendeletben rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. Közzolgáltató a panaszok rendezését kiemelt feladatként kezeli. Személyes és telefonos panasz esetén lehetőség szerint érdemi válasszal kell szolgálni az Ügyfélnek. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv készül. Az ügyintézési határidőket a 4.7. fejezet, a panaszkezelés részletes szabályait az elintézési határidők megjelölésével az 5.6. fejezet tartalmazza.

5.2. Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben

- a. **Áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás (Fgytv. 2. § I.)
- b. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (Fgytv. 2. § a).
- c. **Közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (3) bekezdés).
- d. **Közzolgáltatás fogalma az Fgytv. szerint:** külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás (Fgytv. 2. § h)
- e. **Közzolgáltatással kapcsolatos panasz** (továbbiakban panasz): a Közzolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közzolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közzolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közzolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közzolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közzolgáltató számára a Ht, a Korm. rend. vagy a Főv. Kgy. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közzolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közzolgáltatóhoz.
- f. **Megkeresés módja** azon csatornát jelenti, amelyen az adott ügyfélmegkeresést az ügyfél eljuttatja a Közzolgáltatóhoz. Minden olyan csatornán érkező megkeresést, amely nincs rögzítve a jelen Üzletszabályzat **1. sz. függelék a. pontjában**, beleértve az általános vagy személyes e-mail címekre, hivatali kapura küldött üzeneteket, a Közzolgáltató egyéb telefon megtett bejelentéseket, a Közzolgáltató egyéb telephelyeire küldött postai leveleket, valamint a nem a Közzolgáltató Ügyfélszolgálatánál megtett személyes bejelentéseket, a Közzolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.

ÜZLETSZABÁLYZATA

- g. **Panasz:** amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).
- h. **Panaszos** minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, és ezek képviselője, aki/amely a Közszolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.
- i. **Ügyfélnek** tekintendő az ügyfélkapcsolat szempontjából mindenki, aki a 2. fejezetben található fogalom meghatározásba beletartozik, valamint az őt jogszerűen képviselő meghatalmazott.
- j. **Ügyfélmegkeresés** minden olyan, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz és bejelentés, amely a Közszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be (telefonon, személyesen, postai és elektronikus levélben és hivatali kapun). A nem panaszként kezelt ügyfélmegkeresés az ügyfél észrevételének minősül.

5.3. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel

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

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- a. Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
- b. Gazdasági Versenyhivatal
- c. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
- d. Budapesti Békéltető Testület

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

Közszolgáltató elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Közszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

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

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

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

5.4. Adatvédelem és adatkezelés

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

A Közszolgáltató a közszolgáltatás kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

kezeli Ügyfeleinek (azaz a közszolgáltatással érintett ingatlanhasználóknak) a közszolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait. Közzszolgáltató az Ügyfelei személyes adatait az Info tv.-vel összhangban kezeli, tárolja és dolgozza fel.

A Közzszolgáltató az ingatlanhasználónak a Ht.-ben meghatározott, a közszolgáltatással összefüggő személyes adatait az Info tv., valamint a Föv. Kgy. rendelet előírásai szerint kezeli, ennek keretében:

- jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni;
- mint adatkezelő vagy tevékenységi körében adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek;
- az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen;
- törvényben meghatározottakon túli egyéb személyes adatokat csak célhoz kötötten és az ingatlanhasználó önkéntes hozzájárulásával kezeli.

5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések

a) Adatkezelés jogalapja és a kezelt adatok

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

Az Ügyfél a Közzszolgáltató felhívására írásban, igazolható módon megadja:

a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a közhiteles nyilvántartása szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét (Ht. 32/A § (4) bekezdés, 32/A § (5a) bekezdés, 38. § (1) és (3) bekezdés, Info tv. 5. § (1) bekezdés b) pontja alapján),

- a természetes személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét (Ht. 32/A § (4) bekezdés, 32/A § (5a) bekezdés, 38. § (1) és (3) bekezdés és az 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdése, az Info tv. 5. § (1) bekezdés b) pontja alapján).

A bejelentés, adatszolgáltatás elmulasztása a Föv. Kgy. rendelet 13. §-ában meghatározott és jelen Üzletszabályzat 4.4.1.1. pont e), f) és g) alpontjában foglalt jogkövetkezményekkel jár:

Minden egyéb személyes adat kezelését a Közzszolgáltató az Ingatlanhasználó önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik különösen a telefonszám, mobiltelefonszám és e-mail cím, természetes személy ingatlanhasználók esetén a születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve (Info tv. 5. § (1) bekezdés a) pontja.)

b) Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye

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

ÜZLETSZABÁLYZATA

A Közzszolgáltató a kötelező hulladékgazdálkodási közzszolgáltatással kapcsolatosan kezelt személyes és kapcsolattartási adatokat az Info tv. betartásával feldolgozza, és kezeli, a közzszolgáltatás végzéséhez kapcsolódóan elvégzett, vagy felajánlott közzszolgáltatásra vonatkozó adatokat az ingatlanhasználó tekintetében a jogszabályban előírt módon feldolgozás és kezelés céljából – közzszolgáltatási díj beszedése, követelések érvényesítése stb.– a Koordináló szerv részére átadja.

c) Adatbiztonság

A Közzszolgáltató az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen.

d) Adatkezelés célja, köre

Az Ügyfél a közzszolgáltatás igénybevételével hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait az alábbi célokra Közzszolgáltató felhasználhassa:

- a közzszolgáltatással összefüggő ügyintézési és ügyfélszolgálati kapcsolattartás postai úton, valamint amennyiben megadásra került telefonon, mobiltelefonon és e-mailen,
- Közzszolgáltató hírlevelein keresztül történő tájékoztatásra.

Az Ügyfél a közzszolgáltatás igénybevételével hozzájárul a személyes adatai alábbi módon történő kezeléséhez:

- postai úton tájékoztató anyag küldése a Közzszolgáltató szolgáltatásairól,
- az Ügyfél név, lakcím, és amennyiben megadásra került, a telefon, mobiltelefon és e-mail adatainak felhasználására a közzszolgáltatással kapcsolatos ügyintézéshez, megkeresésekhez, ügyfélszolgálati egyeztetés és annak időpontjának a megbeszéléséhez és az ezekhez szükséges kapcsolattartáshoz.

Az Ügyfél hozzájárulásával megadott e-mail címére, telefonjára/mobiltelefonjára elektronikus úton hírlevelek és egyéb tájékoztató információk küldése.

Közzszolgáltató az Ügyfél által megadott adatokat kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott adatfeldolgozással kezeli.

e) Adatkezelés időtartama

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

A Ht. 38. § (3) bekezdése szerint a 32/A. § (4e) bekezdésében meghatározott állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása érdekében a Koordináló szerv felhívására a gazdálkodó szervezet a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát, elektronikus kézbesítési címét, a természetes személy ingatlanhasználó a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét megadja.

A Ht. 32/A. § (5a) bekezdése szerint a közzszolgáltató a 38. § (3) bekezdésében meghatározott adatokat az általa ellátandó hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás ellátását, illetve jogszabályban foglalt kötelezettségei teljesítését követő 5 évig kezeli.

A Közzszolgáltató az Ügyfél által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg az Ügyfél nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását.

Miután megszűnt a közzszolgáltatás igényvételére vonatkozó kötelezettsége, az Ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait a Közzszolgáltató törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Törlés helyett a Közzolgáltató zárolja a személyes adatot, ha az Ügyfél ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

f) Adatkezeléssel érintettek köre

A Főv. Kgy. rendelet 1. §-ában meghatározott ingatlanhasználók tartoznak az adatkezeléssel érintettek körébe.

5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei

a) Az Ügyfél az Info tv. 14. §-a alapján kérelmezheti a Közzolgáltatótól:

- tájékoztatást személyes adatai kezeléséről,
- személyes adatainak helyesbítését, valamint
- személyes adatainak - a kötelező adatkezelés kivételével - törlését vagy zárolását.

b) Amennyiben az Ügyfél tiltakozása ellenére személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem éri, úgy az Ügyfél az alábbi jogorvoslati lehetőségekkel élhet:

- Tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését.
- Kérelemre tájékoztatást ad Közzolgáltató a kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.

A kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban, ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg, 25 napon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást Közzolgáltató.

- Az Ügyfél személyes adatát törli Közzolgáltató, ha kezelése jogellenes, ha az Ügyfél azt kéri, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az hiányos vagy téves, és ez az állapot jogszerűen nem korrigálható – feltéve, hogy a törlést törvény nem zárja ki – vagy az adatok tárolásának törvényben meghatározott határideje lejárt, illetve ha azt a bíróság vagy azt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elrendelte.
- A helyesbítésről és a törlésről az Ügyfelet, továbbá mindazokat értesíti Közzolgáltató, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbítottuk. Az értesítés mellőzhető, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.
- Az Ügyfél tiltakozhat személyes adatának kezelése ellen, ha
 - a személyes adatok kezelése (továbbítása) kizárólag az adatkezelő vagy az adatátvevő jogának vagy jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha az adatkezelést törvény rendelte el;
 - a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
 - a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.
- Közzolgáltató, mint Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb, ha jogszabály ennél rövidebb határidőt nem állapít meg, 15 napon belül megvizsgálja, és annak eredményéről a kérelmezőt írásban tájékoztatja.

2

ÜZLETSZABÁLYZATA

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – a Közzszolgáltató megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban esetleg továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

Amennyiben az Ügyfél a Közzszolgáltató meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak írásbeli közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

- c) Közzszolgáltató az Ügyfél adatát nem törölheti, ha annak kezelését az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható adatátvevő részére, ha Közzszolgáltató egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.
- d) Az Ügyfél a jogainak megsértése esetén az adatkezelő Közzszolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A perben a Közzszolgáltató székhelye szerinti törvényszék illetékes, de a per – az Ügyfél választása szerint – az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

5.5. Ügyfélszolgálat

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

Az ügyfélkapcsolati tevékenységet a Közzszolgáltató Ügyfélszolgálati Főosztálya (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) látja el. Ezen szervezeti egységhez rendeltén működik a Közzszolgáltató ügyfélszolgálat. Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus és postai levél útján, tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

A Közzszolgáltató csak az 1. sz. függelékben szereplő csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák felfogadási rendje is az 1. sz. függelékben található.

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

- a) a minősítési engedélyét,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási díjakat,
- c) a közzszolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat - ha a Közzszolgáltató a közzszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz -,
- f) az általa megkötött hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási szerződést és annak módosítását.

Közzszolgáltató a szelektív hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített hulladékgyűjtés feltételeiről – a Korm. rendeletben meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatán és honlapján közztétve tájékoztatja.

Tájékoztatás

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

Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

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

Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

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

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

5.6. Panaszügyintézés módja

5.6.1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon), írásban (postai levél, e-mail, hivatali kapu), illetve online (www.fkf.hu) történhet. A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés

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

Az Ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Közszolgáltató Ügyfélszolgálatára személyes ügyfélfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára.

Az Ügyfélszolgálat munkatársai minden esetben törekednek a panasz azonnali, helyben történő megoldására.

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos



ÜZLETSZABÁLYZATA

álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Közzszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató.

5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés

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

Félfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

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

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

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

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 5.6.2. pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

5.6.4. Írásban (postai levél, hivatali kapu, e-mail) tett panaszbejelentés

A Közzszolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közzszolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közzszolgáltató.

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

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

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

BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

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

5.6.5. Megőrzési kötelezettség:

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

5.6.6. Jogorvoslat, békéltető testület

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

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

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

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

Budapesten illetékes ezen hatóságok, testület a következő:

- a. Budapest Főváros Önkormányzata Főpolgármesteri Hivatal Városigazgatóság Főosztály
Cím: 1052 Budapest Városház u. 9-11.
Levelezési cím: 1840 Budapest
Telefon: + 35 (1) 327.-1788
Internetes elérhetőség: www.budapest.hu
- b. A Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.
Levelezési cím: 1051 Budapest, Sas utca 19.
Telefon: + 36-1/450-2598
Internetes elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu
- c. Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.).
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.
HATÁLYBA LÉPÉS DÁTUMA:
2022. január 1.



5.7. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése

Közszolgáltató minden ügyfélszolgálati folyamat megkezdésekor ellenőrzi a bejelentő vagy a személyesen megjelent természetes személy személyazonosságát, és (vagy) jogi személy bejelentéshez vagy megrendeléshez kapcsolódó jogosultságát.

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

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

5.7.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében

A. Természetes személy és a társasházi lakókat képviselő társasházi közös képviselő vagy a társasház intézőbizottságának elnöke (ha a közös képviseleti feladatot ő látja el) személyes megjelenése esetében az alábbi okiratok szolgálhatnak azonosításra (összhangban a Ptk. előírásaival a meghatalmazás esetére vonatkozóan):

- a. személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevél, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum.
- b. lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum.
- c. meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges.
- d. társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást.

Amennyiben a személyesen megjelenő ügyfél ezek valamelyikével nem rendelkezik, úgy az ügyintézés megkezdhető (kérés, bejelentés, stb. átvétele), de a szakmai szervezettel történő egyeztetés elindítása, valamint hivatalos nyilatkozat a megfelelő hiánypótlásig nem történik.

B. Jogi személy (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat, stb.) esetében a képviseletre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:

- a. létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat, alapszabály), vagy a bejegyzésről szóló Cégbírósági illetve alapítványok, egyesületek esetében a civil szervezetek nyilvántartását végző törvényszék (Budapesten a Fővárosi Törvényszék) végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációs / www.e-cegjegyzek.hu / szolgáltatás alapján letöltött legfrissebb cégkivonat,
- b. aláírási címpéldány,
- c. a meghatalmazott személyazonosságát igazoló dokumentum (indokolt esetben meghatalmazás).

C. Egyéni vállalkozók esetében:
Vállalkozói igazolvány

D. Közterület-használati hozzájárulás jogosultja esetében:

ÜZLETSZABÁLYZATA

A fentiek értelemszerű alkalmazása mellett szükséges csatolni az aláírt közterület használati hozzájárulás (a közterület használatára vonatkozó aláírt szerződés) másolatát is.

Az előzőekben felsorolt dokumentumok áttekintésével Közzolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézője ellenőrzi, hogy a személyesen megjelent személy jogosult-e nyilatkozattételre vagy szerződéskötésre a közterület használati hozzájárulás jogosultjával kapcsolatban. Amennyiben a személyesen megjelenő Ügyfél a dokumentumok valamelyikével nem rendelkezik, úgy az érdemi ügyintézés megkezdődhet (kérés, bejelentés átvétele), de hivatalos nyilatkozatot nem tesz Közzolgáltató az Ügyfél felé addig, amíg a fentieket nem igazolta/mutatta be.

Személyes megkeresés esetében az Ügyfél azonosító okmányainak bemutatása szükséges, de azokról másolat nem készül. Céges dokumentumokról a fénymásolat elkészítése szükséges.

E. Azonosítási lehetőségek nem személyes ügyintézés esetében

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó), a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését – pl. darabszám változás, ürítési gyakoriság változás, tartálymozgatás,- e-mailen, hivatali kapun vagy postai úton juttatja el Közzolgáltató Ügyfélszolgálatához, úgy az ügyintézés kezdetén az ügyfélszolgálati ügyintézőnek be kell kérnie az Ügyfél azonosító számát FKFAZON (9 számjegyű szám).

F. Telefonos megkeresés esetén általános információk kérésekor nem szükséges az ügyfél azonosító megadása, kivéve, ha az Ügyfél konkrét, a Közzolgáltató elektronikus nyilvántartási rendszerében tárolt adatokkal kapcsolatosan érdeklődik, ebben az esetben mindenképpen szükséges az „FKF ügyfélazonosító szám” megadása.

G. Online megrendelés esetében külön mezőben kell megadni az azonosító számot. Hibás azonosító esetén, a weboldalon a szerver újra bekéri az azonosítót. Ha másodszorra is hibás vagy nem teljes azonosítót ad meg az Ügyfél, úgy az Ügyfél azonosítatlan marad. Ilyen esetekben az Ügyfél azonosítására az Azonosítási lehetőségek c. rész elején található azonosítás valamelyike kerül alkalmazásra, amennyiben arra lehetőség van. Közzolgáltató Ügyfélszolgálat a weben ügyintézési kérelmet indító Ügyfelet telefonon keresi meg azonosítás érdekében, amennyiben az Ügyfél telefonszáma rendelkezésre áll. Érdemi ügyintézésre csak megfelelő azonosítást követően kerülhet sor.

Záró rendelkezések

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

Függelék

1. számú függelék - a. Ügyfélszolgálati csatornák	
A Közzszolgáltató a megkeresés módja szerint az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:	
Személyes megkeresés:	1098 Budapest Ecseri út 8-12. 1027 Budapest Fő utca 47. 1116 Budapest Barázda utca 20-30.
Telefonos megkeresés:	+36 80 353 353
Írásos megkeresés: - postai úton - elektronikus úton - hivatali kapun keresztül	1439 Budapest, Pf. 637. fkfzrt@fkf.hu , Hivatal rövid neve: FKZRT
Online ügyintézés:	www.fkf.hu
1. számú függelék - b. Félfogadás rendje	
Az ügyfélfogadás rendje munkanapokon az alábbiak szerint alakul (munkaszüneti napokon nincs félfogadási idő).	
Személyes ügyfélfogadási idő	1098 Budapest Ecseri út 8-12. hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:00-16:00 Péntek: 8:00-14:00
	1027 Budapest Fő utca 47. hétfő, szerda, csütörtök: 8:00-16:00 kedd: 10:00-18:00 péntek: 8:00-14:00
	1116 Budapest Barázda utca 20-30. hétfő-kedd: 8:00-16:00
Telefonos ügyfélfogadási idő	hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:00-17:00 péntek: 8:00-15:00