

06.1/98 -3/2018. 28946

# HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

## TARTALOMJEGYZÉK

1	Szerződő felek.....	3
2	Preambulum.....	3
3	Előzmények.....	4
4	A Szerződés jogi környezete .....	4
5	Európai Uniós szabályok .....	6
6	A szerződés célja és elvei .....	7
7	Értelmező rendelkezések .....	9
8	A szerződés tárgya és területi hatálya .....	11
9	A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás tartalma .....	12
9.1.	A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás rendszere, módszere és gyakorisága .....	12
10	A hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos pénzügyi rendelkezések.....	25
12.	Egyéb rendelkezések .....	32
12.1.	A közszolgáltatási beszámoló .....	32
13.	Likviditási terv.....	33
14.	Tájékoztatás.....	34
15.	Együttműködés és koordináció.....	34
16.	Ügyfélszolgálat.....	34
17.	Közszolgáltatási Közreműködő igénybevétele.....	34
18.	Az adatkezelés szabályai .....	35
19.	A Felek egyéb kötelezettségei és jogai.....	35
20.	záró rendelkezések .....	37
20.1.	A szerződés időbeli hatálya .....	37
20.2.	A Szerződés módosítása, kiegészítése, megszűnése, megszüntetése.....	37
20.3.	Kapcsolattartás .....	39
20.4.	Értesítések.....	39
20.5.	Vegyes rendelkezések .....	40



# HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

## 1 SZERZŐDŐ FELEK

A jelen közszolgáltatási szerződés az alábbi Felek között jött létre:

### **Budapest Főváros Fővárosi Önkormányzata**

Budapest Főváros Fővárosi 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: Tarlós István főpolgármester), a továbbiakban Fővárosi Önkormányzat és

### **Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság**

Fővárosi Közterület-fenntartó **Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság** (székhelye: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.; cégjegyzékszám: 01-10-043157; adószáma: 12166602-2-44; statisztikai számjel: 12166602-3811-114-01; KÜJ azonosító: 100235243; képviseli: Nagy László Albert vezérigazgató), a továbbiakban: Közzolgáltató.

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

## 2 PREAMBULUM

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, mint a helyi közügyek ellátása a Fővárosi Önkormányzat kötelező feladata. A Fővárosi Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásával a Közzolgáltatót bízza meg a jelen közszolgáltatási szerződés (a továbbiakban: **Szerződés**) keretei között.

A közszolgáltatás megszervezése, szerződéses szabályozása elősegíti a környezetvédelmi, környezet-egészségügyi, továbbá hulladékgazdálkodási alapelvek érvényesülését Budapest közigazgatási területén és biztonságos, környezettudatos, költséghatékony szolgáltatásnyújtási keretet teremt a főváros lakossága és szervezetei, vállalkozásai és intézményei számára az egészségesebb, tisztább, fenntartható környezet megteremtéséhez.

A közszolgáltatás jogszerű, költséghatékony, magas minőségű és biztonságos nyújtása érdekében a közszolgáltatást nyújtó vállalkozással szemben alapkövetelmény az átláthatóság, a tevékenységének összemérhetősége a más hasonló feladatokat ellátó közszolgáltatókkal és a belső működésének előre meghatározott követelményekhez igazodása.

### 3 ELŐZMÉNYEK

Felek 2008. július 14-én tíz évre szóló Közszolgáltatási Keretszerződést kötött a hulladékkezelési, közterület tisztántartási, valamint a közútkezelési feladatok Budapest közigazgatási területén történő kizárólagos ellátására. Az Országgyűlés 2012. november 19-i ülésén elfogadta a 2012. évi CLXXXV. törvényt a hulladékról (a továbbiakban: Ht.). A Ht. – az addig hatályban lévő keretszerződéshez képest – új alapokra helyezte a hulladékgazdálkodás teljes rendszerét, amely miatt az Fővárosi Önkormányzat és a Közszolgáltató új tíz évre szóló Hulladékgazdálkodási és Közterület Tisztántartási Keretszerződést írt alá 2014. június 30-án a Ht-ben foglaltak alapul vételével.

Az állami hulladékgazdálkodás vonatkozásában a 2016. évben jelentős jogszabályi és szervezeti átalakulás zajlott le. 2016. április 1-jétől a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. (a továbbiakban: Koordináló szerv) működésének megkezdésével alapvetően megváltozott a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás finanszírozási rendszere, miszerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszedése a Koordináló szerv feladata, illetve a Közszolgáltató az általa igazoltan ellátott közszolgáltatási feladatok után – a Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási díjról szóló 13/2016. (V. 24.) NFM rendelet szerinti – szolgáltatási díjra jogosult, melyet a Közszolgáltató számára a Koordináló szerv folyósít. Fentiek következtében a hulladékgazdálkodási és a közterület tisztántartási közszolgáltatások ellátása, jogszabályi háttere és finanszírozási elvei egymástól teljesen elkülönülnek, ezért Felek az elszámolások, beszámolók, valamint adatszolgáltató-sok átláthatósága érdekében e két közszolgáltatásra vonatkozó megállapodásukat külön dokumentumban kívánják szabályozni.

Fentiekre figyelemmel Felek megállapodnak, hogy – a 2014. június 30-án létrejött közszolgáltatási keretszerződés egyidejű megszüntetésével, az annak alapján fennálló közszolgáltatási jogviszony folyamatosságát elismerve és megerősítve – egy különálló Közterület Tisztántartási Keretszerződést és egy különálló Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Szerződést kötnek.

### 4 A SZERZŐDÉS JOGI KÖRNYEZETE

- 4.1 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, 13. § (1) bekezdésének 19. pontja, valamint 23. § (4) bekezdés 11. pontja alapján Budapest közigazgatási területén a Fővárosi Önkormányzat feladata a hulladékgazdálkodási tevékenység ellátása.
- 4.2 A Ht. 33. § (1) bekezdése alapján a Fővárosi Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátását a közszolgáltatóval kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés útján biztosítja.
- 4.3 A Budapest Főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról 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.) Föv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: **Vagyonrendelet**) 4. mellékletének 13. b) pontja alapján Budapest közigazgatási területén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésére kizárólag Közszolgáltató jogosult (kizárólagos jog).

- 4.4 A közszolgáltató hulladékgazdálkodási tevékenységét és e tevékenységek végzésére vonatkozó alapvető szabályokat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. r.) és a Ht., a részletes előírásokat a Szerződés tartalmazza.
- 4.5 Felek rögzítik, hogy a Közszolgáltató a Pest Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály (a továbbiakban: PMK KTF) minősítési eljárásrendjének megfelelően vállalt minősítési osztályba sorolt közszolgáltató. A közszolgáltatás részletes minőségi ismérveit a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló 2013. évi CXXV. törvény 1-2.sz. melléklete tartalmazza. A Közszolgáltató köteles a PMK KTF által meghatározott minősítési osztály szerinti követelményeket teljesíteni, továbbá a Szerződés hatálya alatt a minősítő okirat folyamatos meglétét biztosítani.
- 4.6 A Ht. módosításáról szóló 2015. évi CCXXI. törvény (a továbbiakban: Ht. módosítás) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást országos szintre emelte. A feladatok ellátására létrejött az országos hatáskörrel rendelkező Koordináló szerv, amelynek feladatkörét a 4.7 pontban részletezett 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet határozza meg.
- 4.7 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 4. § (4) bekezdése alapján a Fővárosi Önkormányzat a közszolgáltatási szerződést annak megkötését, illetve módosítását követően, a Koordináló szerv részére köteles megküldeni, aki 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 Közszolgáltató részére a szolgáltatási díjfizetésre vonatkozó rendelkezéseket a jogszabályban előírt feltételeknek megfelelő tartalommal.

- 4.8** A Ht. alapján a Koordináló szerv megállapítja, hogy a közszolgáltató tevékenysége megfelel-e az Országos Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Tervben foglaltaknak, és arról véleményt állít ki (a továbbiakban: megfelelőségi vélemény).
- 4.9** 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 közszolgáltatóknak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megállapításáért felelős miniszter (a továbbiakban: miniszter) által meghatározott szolgáltatási díjat, valamint kezeli a közszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségeket.  
A 69/2016. Korm. rendelet 20. § (1) bekezdése előírja a Közszolgáltató részére a közszolgáltatási területe vonatkozásában minden olyan adat átadását, amely a Koordináló szervnek a közszolgáltatási díj számlázásához szükséges.
- 4.10** A 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet 2016. január 2. napjával hatályba lépő módosítása kötelezővé teszi a Közszolgáltatónak, hogy a 7. § -ban írtak szerint a vegyes hulladék szabványos gyűjtőedényben történő gyűjtéséhez a természetes személy ingatlanhasználó részére felajánlott, legalább 2 különböző űrmértékű gyűjtőedény közül az egyik űrmértéke ne haladja meg a 80 litert. A lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használó természetes személy ingatlanhasználó részére pedig legalább egy olyan gyűjtőedény választásának lehetőségét kell biztosítani, amelynek űrmértéke a 60 litert nem haladja meg, továbbá a kormányrendelet rögzíti, hogy a zöldhulladék gyűjtésére szolgáló hulladékgyűjtő zsáknak biológiailag lebomló anyagból kell készülnie.
- 4.11** 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 hulladék olyan fizikai, kémiai vagy biológiai előkezelési műveleten ment keresztül, amellyel a hulladék mennyisége vagy környezetre gyakorolt szennyező hatása csökken,
  - a rendelkezésre álló és gazdaságosan üzemeltethető kezelési technológiával nem tehető hasznos alapanyaggá, valamint
  - anyagában és energetikailag gazdaságosan nem hasznosítható.

## **5 EURÓPAI UNIÓS SZABÁLYOK**

- 5.1** 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. cikke

(2) bekezdésének az általános gazdasági érdekű szolgáltatások nyújtásával megbízott egyes vállalkozások javára közszolgáltatás ellentételezése formájában nyújtott állami támogatásra való alkalmazásáról szóló, 2011. december 20-i 2012/21/EU bizottsági határozat (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.

## 6 A SZERZŐDÉS CÉLJA ÉS ELVEI

### 6.1 A Szerződés céljai

- 6.1.1 A Közszolgáltató által ellátandó hulladékgazdálkodási közszolgáltatás (a továbbiakban: **Közszolgáltatás**) részletes, pontos, egyértelmű tartalmának és a Közszolgáltatás teljesítésével kapcsolatos jogok, kötelezettségek és e megállapodáson alapuló magatartási szabályok meghatározása;
- 6.1.2 a Közszolgáltatás zavartalan biztosítása – előre meghatározott elvárható minőségben, mennyiségben és feltételek mellett – valamennyi, a közszolgáltatás igénybevételére jogosult számára;
- 6.1.3 az állami támogatási – különösen az általános gazdasági érdekű szolgáltatásokra vonatkozó EU és hazai – szabályoknak történő teljes körű szerződéses megfelelés biztosítása;
- 6.1.4 a Közszolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó finanszírozás előzetes, objektív, átlátható, ellenőrizhető megállapításának biztosítása annak érdekében, hogy a Közszolgáltatónál ne merüljön fel olyan közvetett vagy közvetlen gazdasági előny, amely alkalmas lehet a piaci verseny torzítására, illetve az EU tagállamok közötti kereskedelem megzavarására;
- 6.1.5 a számított hulladékgazdálkodási díj kiszámításának módja és mértékének meghatározása (1. számú melléklet);
- 6.1.6 a Közszolgáltatás és az egyéb tevékenységek bevételeinek és költségeinek naprakész és ellenőrizhető számviteli szétválasztásának érvényesítése;
- 6.1.7 a Közszolgáltatás ellátásának szabályozásával a kiszámítható és költséghatékony szolgáltatások biztosítása;
- 6.1.8 a Közszolgáltató törekedjen a Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási szolgáltatási díjról szóló 13/2016. (V. 24.) NFM rendeletben rögzített negatív korrekciós tényezők kiküszöbölésére.

## **6.2 A Szerződés elvei**

- 6.2.1** A jelen Szerződésben a Felek törekednek az integrált szennyezés-megelőzés és csökkentés (IPPC - Integrated Pollution Prevention and Control) elvének minél teljesebb érvényesítésére.
- 6.2.2** 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.
- 6.2.3** A közelség alapelvének érvényesítése érdekében Felek együttműködnek a hulladékgazdálkodási létesítmények, telephelyek megfelelő térbeli kialakítását biztosító helyi szabályozás kialakításában, a szükséges beruházások forrásainak biztosításában.
- 6.2.4** A biológiailag lebomló hulladék hasznosításának elve érvényesülése érdekében a Felek együttműködnek a biológiailag lebomló hulladék elkülönített gyűjtése és hasznosítása feltételeinek bővítésében és gyakorlati alkalmazásában.
- 6.2.5** A közszolgáltatás megszervezése, üzemeltetése során a költséghatékony közszolgáltatás követelményét kell érvényesíteni a még elégséges legkisebb költség mellett.
- 6.2.6** 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. A Koordináló szerv a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés Ht. 92/B. § (2) bekezdés szerinti megfelelőségét vizsgálja.



- 6.2.7** Érvényre kell juttatni a Ht. keresztfinanszírozást tiltó alapelvét, amely szerint a megállapított hulladékgazdálkodási 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.
- 6.2.8** A keresztfinanszírozás tilalma elvének megfelelően a Koordináló szervtől származó szolgáltatási díjbevételek Közszolgáltató más gazdasági tevékenységét nem finanszírozhatja.
- 6.2.9** A Fővárosi Önkormányzat által pályázatokon nyert, a fővárosi hulladékgazdálkodás fejlesztését szolgáló forrásokból megvalósuló projektek keretében beszerzésre kerülő eszközök üzemeltetője, illetve vagyonezelője Közszolgáltató lesz, amelynek következményeit külön szerződésben indokolt szabályozni.
- 6.2.10** Felek a jelen Szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek gyakorlása, illetve teljesítése minden szakaszában kötelesek a Szerződés elveinek érvényesülését elősegíteni.

## **7 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK**

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

- 7.1** *biztosítás*: elismert biztosító társasággal vagy társaságokkal a jó iparági gyakorlattal összhangban kötött egy vagy több biztosítási szerződés.
- 7.2** *egyéb támogatások* (Hulladékgazdálkodáshoz kapcsolódóan): közszolgáltatásra kapott egyéb állami/önkormányzati/EU-s forrásból származó, valamint állami támogatásnak nem minősülő támogatások összege (a Szolgáltatási díj kivételével).
- 7.3** *egyéb tevékenység*: a Közszolgáltató által a jelen Szerződés szerinti Közszolgáltatáson kívül, egyéb megrendelés alapján ellátott hulladékgazdálkodási tevékenység.
- 7.4** *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.
- 7.5** *ellentételezés*: a kompenzáció (amennyiben van ilyen), továbbá az egyéb, a Közszolgáltatással kapcsolatos, az európai uniós versenyjogi értelemben vett állami támogatásokkal kapcsolatos eljárásról és regionális támogatási térképről szóló 37/2011. (III.22.) Korm. rendelet 3. § (2) bekezdése értelmében állami támogatásnak minősülő források együttese, melyek összege éves szinten nem haladhatja meg a 15 millió Eurót.
- 7.6** *éves közszolgáltatási beszámoló*: Közszolgáltató által a Közszolgáltatás teljesítéséről a Fővárosi Önkormányzatnak évente készített beszámoló.
- 7.7** *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.

- 7.8 hulladékgazdálkodási díj:** Ht.-ban és egyéb vonatkozó jogszabályokban meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell érteni alatta, melyet az ingatlanhasználók fizetnek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásáért.
- 7.9 ingatlanhasználó:** az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendszeres időközönként rendelkezésére áll.
- 7.10 jogos kompenzáció (jogos finanszírozás):** Azon összeg, amelyre a Közszolgáltató az általa jelen Szerződés alapján adott tárgyévben ténylegesen teljesített Közszolgáltatási feladatai kompenzálásaként/finanszírozásaként jogosult, és amely évente utólag az Éves Elszámolás során kerül meghatározásra.
- 7.11 jó iparági gyakorlat:** azon folytonosan változó gyakorlat, módszerek, műszaki eljárások és normák összessége, amelyet a Közszolgáltató 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.
- 7.12 kizárólagos jog:** a Közszolgáltatót megillető azon jogosultság, amely alapján Budapest főváros meghatározott közigazgatási területein, kizárólagosan jogosult a hulladék gazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére kötelezettek számára a közszolgáltatást elvégezni a Fővárosi Önkormányzat.
- 7.13 kompenzáció:** A Számított Hulladékgazdálkodási díj és a Szolgáltatási díj közötti különbség, csökkentve a Közszolgáltató részére nyújtott Egyéb Támogatásokkal, illetve a Fővárosi Önkormányzat döntésétől függően az egyéb tevékenység pozitív eredményével.
- 7.14 koordináló szerv:** A Kormány a Ht. 32/A. § (1) bekezdésben meghatározott feladatokra Koordináló szervként az NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaságot jelölte ki.
- 7.15 közszolgáltatói közreműködő:** a Közszolgáltató által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében közvetlenül igénybe vett nonprofit gazdasági társaság.
- 7.16 közszolgáltatási szerződés:** a Fővárosi Önkormányzat és a Közszolgáltató között fennálló, a Közszolgáltatás ellátása tekintetében meghatározott jogokat, kötelezettségeket, és egyéb a Felek között fennálló jogviszonyra jellemző kérdéseket szabályozó szerződés.



- 7.17 rendelkezésre állás (készlet):** a Közszolgáltató által a Közszolgáltatás biztonságos, folyamatos elérhetőségének biztosítása érdekében fenntartott kapacitásainak összessége.
- 7.18 számított hulladékgazdálkodási díj:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásának a Fővárosi Önkormányzat által elismert költségei és ráfordításai, továbbá az ésszerű nyereség összegének az 1. sz. mellékletben meghatározott tételekkel korrigált összege.
- 7.19 szolgáltatási díj:** a Közszolgáltató rendszeres adatszolgáltatása keretében megadott, az ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok fajtájára, tartalmára és mennyiségére vetített, korrekciós tényezőkkel korrigált, valamint a 6.1.8 pont szerinti miniszteri rendeletben felsorolt feltételek fennállása esetén csökkentett, a Koordináló szerv által a Közszolgáltatónak fizetett díj.
- 7.20 üzletszabályzat:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Közszolgáltatóra és a szolgáltatás igénybevevőjére vonatkozó szabályait tartalmazó dokumentum.

## **8 A SZERZŐDÉS TÁRGYA ÉS TERÜLETI HATÁLYA**

### **8.1 A szerződés tárgya**

#### **8.1.1 A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvétele, gyűjtése, elszállítása, kezelése, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartása, üzemeltetése.

#### **8.1.2 A Közszolgáltatás fejlesztése**

**8.1.2.1** A Közszolgáltató Országos Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Tervvel (OHKT), valamint a Fővárosi Önkormányzat közszolgáltatás-fejlesztési és városüzemeltetési terveivel összhangban közreműködik a Közszolgáltatás fejlesztésében és a fejlesztések eredményeként létrehozott beruházások üzemeltetésében.

**8.1.2.2** A Fővárosi Önkormányzat által biztosított forrásokból megvalósított, a jelen Szerződésben meghatározott Közszolgáltatás fejlesztésére irányuló beruházások üzemeltetését Közszolgáltató látja el. A beruházások előkészítésével, megvalósításával összefüggő feladatokban való részvételre a Fővárosi Önkormányzat a Közszolgáltatót szükség szerint külön megállapodások keretében bízta meg, összhangban a jelen Szerződésben foglaltakkal.

**8.1.2.3** A Közszolgáltató a gazdasági tevékenysége eredményét az üzleti tervében foglaltak alapján a Közszolgáltatás fejlesztésére, az üzemeltetés technikai, technológiai, szervezeti és személyi feltételeinek javítására fordítja.

## **8.2 A Szerződés területi hatálya**

**8.2.1** A Közszolgáltató a jelen Szerződésben meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységet Budapest közigazgatási területén belül látja el.

**8.2.2** A Közszolgáltató hulladékgazdálkodási létesítményt Budapest közigazgatási területén kívül is létesíthet és működtethet.

## **9 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS TARTALMA**

A Közszolgáltató a Hr.-ben meghatározott és a Szerződésben rögzített hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatokat Budapest közigazgatási területén kizárólagos jog alapján teljes körűen, a tevékenységére vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően, továbbá a környezetvédelmi és közegészségügyi szempontok érvényesítésével, a Szerződésben meghatározott elvek és rendszer keretében folyamatosan, illetve a Szerződésben meghatározott gyakoriság szerint teljesíti.

Közszolgáltató 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.

### **9.1. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS RENDSZERE, MÓDSZERE ÉS GYAKORISÁGA**

#### **9.1.1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységek**

A Ht.-ben a Mötv. 23. § (4) bekezdésének 11. pontjaiban, valamint a Rendeletben foglaltakkal összhangban a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatási 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) a természetes személy ingatlanhasználó háztartásában keletkező elkülönítetten gyűjtött veszélyes hulladékának a lomtalanítás alkalmával történő külön gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;

- e) hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- f) a közterületen a Közszolgáltató által kihelyezett, általa rendszeresített utcai hulladékgyűjtő edénybe elhelyezett települési hulladék kezelésére;
- g) átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- h) vegyesen gyűjtött hulladékok energetikai hasznosítására és az energetikai hasznosítás maximális kihasználása mellett fennmaradó hulladékmennyiség előkezelésére, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására;
- i) az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- j) hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

## **9.1.2. A hulladékgyűjtés és szállítás formái, szabályai**

### **9.1.2.1. Az ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés**

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

#### **9.1.2.1.1. 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 jogosult 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 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 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 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 közszolgáltatás által ellátandó területre rendszeresített, szabványos gyűjtőedények típusát, minimális térfogatát, darabszámát a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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 Közszolgáltató az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik.
  - k) Közszolgáltató a közszolgáltatással érintett közterületeken utcai hulladékgyűjtőket helyez ki, amelyeket rendszeresen ürít, tisztít, fertőtleníti, továbbá karbantartja, és szükség szerint cseréli.
  - l) A 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 (110 l, 120 l, 240 l, 770 l, 1100 l, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén 60 l, 80 l) biztosít lehetőséget.
  - m) Közszolgáltató az erre alkalmas rendszer kialakítását követően csak az edényazonosítóval ellátott edényeket köteles üríteni.

#### **9.1.2.1.2. A hulladékgyűjtés gyakorisága**

A Közszolgáltató:

- 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 havonta 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 és az azzal egyidőben gyűjtött lakossági veszélyes hulladékot évente egy alkalommal előre meghirdetett időpontban és kijelölt gyűjtő ponton;
- e) a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigeteken 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.

#### **9.1.2.1.3. 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.

#### **9.1.2.2. Hulladékgyűjtő sziget működtetése**

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

**9.1.2.2.2.** 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 fém és műanyag együttes 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, rendelkezzen bedobó nyílással, valamint
- d) a hulladék környezetveszélyeztetést kizáró módon történő gyűjtése, a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény gyűjtőjárművel történő ürítése biztosított legyen.

**9.1.2.2.3.** 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.

**9.1.2.2.4.** 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.

**9.1.2.2.5.** A köztisztaság és közegészségügy biztosítása érdekében a közszolgáltató a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény tisztántartásáról, karbantartásáról, valamint elhasználódása esetén cseréjéről a jogszabályokban meghatározott rendszerességgel gondoskodik.

**9.1.2.2.6.** 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.

### **9.1.2.3. Hulladékgyűjtő udvar működtetése**

**9.1.2.3.1.** 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.

**9.1.2.3.2.** 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.

**9.1.2.3.3.** 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) fáradt 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 veszi 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.

- 9.1.2.3.4.** A Közszolgáltató a hulladékgyűjtő udvarban átvett és gyűjtött, valamint a hulladékgyűjtő udvarból elszállított hulladékról a telephelyen naprakész üzemnaplót vezet.
- 9.1.2.3.5.** 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.
- 9.1.2.3.6.** A Közszolgáltató megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított települési szilárd hulladék átvételét és elhelyezését, ha
- az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek;
  - a természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg. A díj megfizetése az adott díjfizetési időszakot megelőző időszakra szóló hulladékgazdálkodási díjbefizetési bizonylattal igazolható.
- 9.1.2.3.7.** 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, gumiabroncs hulladék, fáradt 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.
- 9.1.2.3.8.** A Közszolgáltató gondoskodik arról, hogy:
- a hulladékgyűjtő udvarban a hulladékot hulladéktípusonként vagy hulladék fajtánként elkülönítse;
  - 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;
  - a gyűjtőedények, konténerek elszállításra vagy szállítási eszközbe történő ürítésre alkalmasak legyenek;
  - a hulladékhoz történő szabad és akadálymentes hozzáférés folyamatosan biztosított legyen;
  - a hulladékgyűjtő udvar őrzése és az illetéktelen személyek behatolása elleni védelme biztosított legyen;
  - a hulladékgyűjtő udvar nyitva tartása hétköznapokon 18 óráig, szabadnapokon legalább 14 óráig biztosított legyen.

#### **9.1.2.3.9. 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.

#### **9.1.2.4. 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 lomhulladékot szállítja el.
- c) A Közszolgáltató hirdetmény útján, továbbá honlapján előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó a lomhulladékot annak elszállítása céljából mely területen és időpontban helyezheti ki.
- d) A Közszolgáltató egyes, a természetes személy ingatlanhasználó a háztartásában keletkező elkülönítetten gyűjtött egyes, a Közszolgáltató által nevesített és honlapján közzétett veszélyes hulladékait lomtalanítás alkalmával a Közszolgáltató honlapján közzétett ideiglenes gyűjtőpontokon a közszolgáltatás keretében átveszi.
- e) A Közszolgáltató az ingatlanhasználót legalább 15 nappal korábban írásban értesíti a lomtalanítás és a lomtalanítás alkalmával történő veszélyes hulladékgyűjtés időpontjáról, a veszélyes hulladékgyűjtő pontok helyszínéről, nyitva tartásukról.
- f) A közszolgáltató a rendelkezésére álló eszközök igénybe vételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

#### **9.1.3. A hulladékkezelés formái, szabályai**

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

**9.1.3.2.** 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.

**9.1.3.3. 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.

**9.1.3.4. Válogatómű működtetése**

- 9.1.3.4.1.** A Közszolgáltató az ingatlanhasználóktól közszolgáltatás keretében átvett elkülönítetten gyűjtött hulladékokat a további hasznosítás érdekében szükség szerint válogatja.
- 9.1.3.4.2.** A Közszolgáltató megfelelő válogatási technológia, vagy kapacitás hiányában a hulladékokat válogatásra más hulladékkezelési engedéllyel rendelkező hulladékkezelőnek is átadhatja.
- 9.1.3.4.3.** A Közszolgáltató válogatómű üzemeltetése esetén a válogatómű részletes működési és ellenőrzési szabályait üzemeltetési szabályzatban rögzíti.
- 9.1.3.4.4.** 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.

#### **9.1.3.5. Komposztáló telep üzemeltetése**

**9.1.3.5.1.** 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.

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

**9.1.3.5.3.** 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 mozgató- 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.

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

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

**9.1.3.5.6.** 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.

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

#### **9.1.3.6. Hulladékhasznosító mű működtetése**

- 9.1.3.6.1. 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.
- 9.1.3.6.2. A Közszolgáltató a Fővárosi Hulladékhasznosító Művet a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség által kiadott egységes környezethasználati engedélyben meghatározottak szerint üzemeltetési terv szerint köteles üzemeltetni.
- 9.1.3.6.3. A Közszolgáltató az energetikai hasznosítás során keletkező salakból fémekeket maga, vagy alvállalkozó bevonásával visszanyeri.
- 9.1.3.6.4. A Közszolgáltató a füstgáztisztítás során keletkező hulladékok kezeléséről megfelelő hulladékkezelési technológia hiányában más hulladékkezelési engedéllyel rendelkező hulladékkezelő útján gondoskodik.

#### **9.1.3.7. Hulladéklerakó működtetése**

- 9.1.3.8. A Közszolgáltató az energetikai célú hasznosító kapacitás maximális kihasználása mellett fennmaradó vegyes hulladékot előkezelést követően az általa üzemeltetett hulladéklerakóban ártalmatlanítja.
- 9.1.3.9. 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.
- 9.1.3.10. A Közszolgáltató a hulladéklerakót a környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőség által kiadott egységes környezethasználati engedélyben meghatározottak szerint üzemeltetési terv szerint köteles üzemeltetni.
- 9.1.3.11. A Közszolgáltató kötelezettsége 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.
- 9.1.3.12. A Közszolgáltató viseli mindazokat a károkat, amelyek a létesítmények üzemeltetéséhez kapcsolódó környezetvédelmi és más hatósági előírások felróható megszegéséből erednek.

- 9.1.3.13.** A Közszolgáltató az általa üzemeltetett hulladéklerakóban ártalmatlanítja továbbá a közszolgáltatás keretében átvett elkülönítetten gyűjtött hulladékok előkezeléséből visszamaradó, nem hasznosítható nem veszélyes hulladékokat, valamint az energetikai hasznosítás során keletkező salak hulladékot.
- 9.1.3.14.** A lezárt hulladéklerakó karbantartásáért, megfigyeléséért és ellenőrzéséért az utógondozási időszakban a Közszolgáltató, mint üzemeltető felelős.

#### **9.1.4. Ügyfélkapcsolati rendszer tartalma és működtetése**

##### **9.1.4.1. Ügyfélszolgálat (személyes, elektronikus, telefoncenter, honlap stb.)**

- 9.1.4.1.1.** A Közszolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása) érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet.
- 9.1.4.1.2.** Az Ügyfélszolgálat szervezetét, működését Közszolgáltató szervezeti és működési szabályzata határozza meg, amely szabályozásrész az Üzletszabályzat részét is alkotja.

##### **9.1.4.2. Panaszkezelés**

- 9.1.4.2.1.** A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz tartalma és formája tekintetében a fogyasztóvédelmi jogszabályok előírásai szerint jár el.
- 9.1.4.2.2.** A panaszkezelés részletes szabályait Közszolgáltató üzletszabályzata tartalmazza.

##### **9.1.4.3. Üzletszabályzat**

- 9.1.4.3.1.** Közszolgáltató köteles Üzletszabályzatot készíteni és a mindenkor hatályos szabályozás szerinti tartalommal közzétenni.
- 9.1.4.3.2.** A jelen Szerződés részét képező Üzletszabályzat tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos jogok és kötelezettségek Közszolgáltatóra és a szolgáltatás igénybevevőjére vonatkozó szabályait.
- 9.1.4.3.3.** Az üzletszabályzat főbb tartalmi elemei:
- a) a közszolgáltatás rendje és annak közzétételi módja;
  - b) az ügyfélszolgálat rendje;
  - c) az ügyfél tájékoztatás módja;
  - d) panaszügyek kezelésének rendje;
  - e) a közszolgáltatás felfüggesztésével, szüneteltetésével, korlátozásával kapcsolatos eljárás;
  - f) a közszolgáltatással kapcsolatos, a fogyasztói jogokat és kötelezettségeket érintő jogszabályok kompilációja (rendezett, szerkesztett gyűjteménye).



#### **9.1.4.4. Elégedettségmérés**

- 9.1.4.4.1.** A Közzolgáltató évente egy alkalommal köteles felmérni azt, hogy ügyfelei milyen mértékben elégedettek az általa a közzolgáltatási 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 közzolgáltatási beszámoló mellékleteként megküldi a Fővárosi Önkormányzatnak.
- 9.1.4.4.2.** 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, ha megalapozottan állítható, hogy az Ügyfél elégedettség szintje alacsony.

### **10 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZZSZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS PÉNZÜGYI RENDELKEZÉSEK**

#### **10.1. A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás bevételei**

- 10.1.1.** Közzolgáltató a rendszeres adatszolgáltatása keretében megadott, az ellátott hulladékgazdálkodási közzolgáltatási feladatok fajtájára, tartalmára és mennyiségére vetített, korrekciós tényezőkkel korrigált, valamint a 6.1.8. pont szerinti miniszteri rendeletben felsorolt feltételek fennállása esetén csökkentett, a Koordináló szerv által a Közzolgáltatónak fizetett szolgáltatási díjra jogosult.
- 10.1.2.** A szolgáltatási díjban a hulladékgazdálkodási közzolgáltatás teljes közvetlen költsége megtérítésre kerül, így a haszonanyag értékesítéséről a Koordináló szerv gondoskodik úgy, hogy a Közzolgáltató valamennyi haszonanyagot köteles a Koordináló szerv által kijelölt szervezetnek átadni. A haszonanyag-értékesítésből eredő bevétel 2016. július 1. napjától a Koordináló szervet illeti meg.
- 10.1.3.** Az egyéb tevékenységek pozitív eredménye a Fővárosi Önkormányzat döntésétől függően csökkentő tétel a kompenzáció során.

#### **10.2. A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás költségei és bevételei**

- 10.2.1.** Amennyiben a Közzolgáltató tevékenysége a Közzolgáltatási Tevékenység teljesítésére korlátozódik, minden személyi és dologi költségét figyelembe lehet venni;
- 10.2.2.** Amennyiben a Közzolgáltató egyéb tevékenységeket is folytat, csak a közzolgáltatással összefüggő személyi és dologi költségeket lehet figyelembe venni;
- 10.2.3.** a közzolgáltatáshoz kapcsolódó bevételek fedezhetik a közzolgáltatás nyújtása során felmerülő változó költségeket, a közzolgáltatással és az egyéb tevékenységgel egyaránt összefüggő állandó költségekhez való arányos hozzájárulást;

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

### 10.3. A kompenzáció

10.3.1. A Szerződés aláírásakor hatályos jogszabályok alapján jelen 10.3.2-10.3.10. alpontok, (ide nem értve az alábbi 10.3.5 pontban megjelölt adatszolgáltatási kötelezettséget) valamint az Értelmező rendelkezések 7.13. pontja nem alkalmazandók. Amennyiben a jogszabályi környezet változik, akkor annak figyelembe vételével Felek a jelen Szerződés felülvizsgálják, szükség szerint módosítják.

10.3.2. A Kompenzáció a Számított hulladékgazdálkodási díj és a Szolgáltatási díj közötti különbséget, csökkentve az Egyéb Támogatások összegével, valamint az egyéb tevékenység pozitív eredményével a Fővárosi Önkormányzat döntésétől függően.

10.3.3. Kompenzáció számításának képlete:

Számított hulladékgazdálkodási díjbevételek

- Szolgáltatási díjbevételek
  - Egyéb Támogatások
  - egyéb tevékenység pozitív eredménye (a Fővárosi Önkormányzati döntéstől függően)
- 

= Kompenzáció

### 10.3.4. Kompenzáció és egyéb állami támogatás (együttesen: Ellentételezés)

Az Ellentételezés mértékét a Határozat 5. cikke szerint kell megállapítani. Az Ellentételezés mértéke nem haladhatja meg a közszolgáltatás ellátásának nettó költségét, azaz a közszolgáltatás működtetésével kapcsolatban felmerült költségek és az ezzel összefüggésben keletkezett bevételek különbségét, figyelembe véve egy, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó sajáttőke-rész alapján várható ésszerű profitot is.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatást szolgáló kompenzáción túl egyéb támogatást is kaphat Közszolgáltató, amelyek együttes összege nem haladhatja meg éves szinten a 15 millió Eurót.

### 10.3.5. Számított hulladékgazdálkodási díjjavaslat (Számított Hulladékgazdálkodási Díjjavaslat elfogadása)

A Közszolgáltató tárgyévet megelőző november 30-ig a végleges díjjavaslatot elfogadásra megküldi a Fővárosi Önkormányzatnak. A Fővárosi Önkormányzat a Számított Hulladékgazdálkodási Díjjavaslatot a Fővárosi Önkormányzat költségvetését tárgyaló testületi ülésének naprendjére tűzi.



### **10.3.6. Kompenzációs igény benyújtása**

Amennyiben a Számított Hulladékgazdálkodási Díjtól negatív irányban eltér az Szolgáltatási Díj, úgy annak megtérítésére, – indokolással és gazdasági adatokkal alátámasztott – kompenzációs igényt nyújthat be Közszolgáltató, amelyet a Fővárosi Önkormányzat felülvizsgál, és a tárgyévi költségvetési rendelet kihirdetését követően dönt a kompenzáció elismert mértékéről, a kifizetés módjának, ütemezésének és forrásának meghatározásáról.

### **10.3.7. Utólagos kompenzációs igény benyújtása**

Közszolgáltató az előző pontban leírtak szerint az éves közszolgáltatási beszámolóval egy időben utólagos kompenzációs igény terjeszthet elő.

### **10.3.8. Éves Elszámolás**

A Közszolgáltató éves közszolgáltatási beszámolót készít, melyet az éves beszámolójának elfogadását követő 30 napon belül nyújt be Fővárosi Önkormányzat részére. A közszolgáltatási beszámoló tartalmazza a Rendeletben előírt tartalmi elemeket, valamint a Fővárosi Önkormányzat által nyújtott kompenzáció tételes éves elszámolását. Ennek elfogadásával a Fővárosi Önkormányzat igazolja a Közszolgáltatási tevékenység elvégzését. Az éves elszámolás egyúttal a túlkompenzáció vagy az alulkompenzáció megállapításának az alapja.

#### **10.3.8.1. Túlkompenzáció**

Ha az éves elszámolás alapján megállapítható, hogy a tárgyévben ténylegesen kifizetett kompenzáció meghaladja a Határozat 5. cikkének megfelelően meghatározott tárgyévi jogos kompenzációt, akkor a tárgyévben kifizetett kompenzáció 10 %-át meghaladó mértékű túlkompenzáció kamattal növelt összegét a Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat részére az Éves elszámolás elfogadását követő 30 napon belül egy összegben visszautalja.

A kamatot az Éves Elszámolás elfogadásától ugyanazon év január 1-ig visszamenőleg terjedő időszakra kell felszámítani.

A Közszolgáltató a kompenzációról olyan elkülönített elszámolást köteles vezetni, amelyből a Határozat 5. cikkének (2)-(4) bekezdésben meghatározott követelmények ellenőrizhetőek.

Amennyiben a tárgyévet követő évben Közszolgáltató nem igényel előzetes kompenzációt, köteles a túlkompenzáció összegét az általános szabály szerint visszautalni a Fővárosi Önkormányzatnak.

A kamatláb mértéke megegyezik a január 1-én érvényes, Európai Bizottság által közzétett referencia-kamatláb 100 bázisponttal növelt értékével. A kamatlábat a kamatfizetés kezdő időpontjához képest évente kell aktualizálni.

#### **10.3.8.2. Alulkompenzáció**

Ha az Éves elszámolás alapján megállapítható, hogy a tárgyévre vonatkozó jogos kompenzáció nagyobb, mint a ténylegesen kifizetett kompenzáció, akkor a különbözetet a Fővárosi Önkormányzat a Közzolgáltató részére az Éves elszámolás elfogadásátkövető 30 napon belül átutalja.

Amennyiben az adott évre vonatkozóan már év közben megállapítható, hogy a Közzolgáltató alulkompenzált lesz, abban az esetben köteles bemutatni az alulkompenzáció várható mértékét.

Közzolgáltató az erre vonatkozó adatokat az alulkompenzációs helyzet felmerülésétől számított 30 napon belül köteles a Fővárosi Önkormányzat részére eljuttatni.

#### **10.3.9. Kompenzáció folyósításának módja**

**10.3.9.1.** Az 10.3.6 pont szerinti kompenzációs igény alapján elfogadott kompenzáció – utófinanszírozással –, a havonta utólag tárgyható 20-ig Fővárosi Önkormányzathoz beérkezett számla alapján, tárgyhónapot követő hónap 5. munkanapjáig, Közzolgáltató számlájára történő átutalással kerül megfizetésre. A kompenzáció kifizetésének feltétele, hogy a Közzolgáltató tulajdonosával egyeztetett likviditási tervet a Közzolgáltató a Fővárosi Önkormányzatnak megküldi.

**10.3.9.2.** Az utólagos kompenzációs igény alapján elfogadott kompenzáció megfizetése egy összegben történik a Közzolgáltató által benyújtott számla alapján.

#### **10.3.10. Díjkedvezmények alkalmazása**

A Közzolgáltató jogosult a Fővárosi Önkormányzat által biztosított, és más módon meg nem térülő díjkedvezmények Fővárosi Önkormányzat általi kompenzálására. Az egyéb, – jogszabályban biztosított és más módon meg nem térülő – díjkedvezmények kompenzálásáról, és kompenzálás esetén annak mértékéről a Fővárosi Önkormányzat dönt.

#### **10.4. Keresztfinanszírozás tilalma**

**10.4.1.** A hulladékgazdálkodási díj költségei és ráfordításai, valamint a beépített ésszerű nyereség nem tartalmazhatja 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 Közterület

tisztántartási közszolgáltatásásától elkülönítve kell kimutatnia a Közszolgáltató 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 tőkemegtérülést. E költségekre nem adható ellentételezés.

**10.4.2.** A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás költségének és ésszerű nyereségének finanszírozására kapott, de nem arra felhasznált kompenzáció vagy bármely más állami támogatás tekintetében Közszolgáltatót visszafizetési kötelezettség terheli olyan mértékig, amilyen mértékben a kifizetett ellentételezés nem a közszolgáltatási tevékenység költségének, illetve ésszerű nyereségének finanszírozására került felhasználásra. A nem szerződészerűen felhasznált összeget Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat általi tényleges kifizetés és a Közszolgáltató általi tényleges visszafizetés között eltelt időszakra felszámított kamattal növelten köteles visszafizetni. A fizetendő kamat mértéke megegyezik az eredeti kifizetés időpontjában hatályos az Európai Bizottság által közzétett referencia-kamatláb 100 bázisponttal növelt értékével. A kamatlábat a kamatfizetés kezdő időpontjához képest évente kell aktualizálni.

#### **10.5. A díjmegállapítással kapcsolatos együttműködés a Közszolgáltató és a Fővárosi Önkormányzat között**

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

#### **10.6. A hulladékgazdálkodási díj Koordináló szerv általi beszedése és a szolgáltatási díj megfizetése**

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

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

**10.6.3.** A hulladékgazdálkodási díjról a Koordináló szerv a jogszabályban előírt gyakorisággal állít ki számlát az ott rögzített fizetési határidővel.

**10.6.4.** A Koordináló szerv a közszolgáltatási díjakra vonatkozó számlákat a 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatás alapján állítja ki.

**10.6.5.** A Közszolgáltató hiányos vagy késedelmes adatszolgáltatása esetén a Koordináló szerv a nem megfelelő adatszolgáltatással érintett ingatlanhasználó tekintetében a

Koordináló szerv által legutóbb kiszámlázott hulladékgazdálkodási díjról állít ki számlát. Az ezzel összefüggésben keletkező díjkorrekció esetén minden helytállási kötelezettség a Közszolgáltatót terheli. Az így keletkező hulladékgazdálkodási díjkülönbözet pozitív mérlegét a Koordináló szerv a Közszolgáltatónak fizetendő esedékes szolgáltatási díjba beszámítja.

**10.6.6.**A Közszolgáltató hiányos vagy helytelen adatszolgáltatásából eredő, a Koordináló szerv által nem megfelelő adattartalommal kiállított számlákkal kapcsolatos valamennyi következményért a Közszolgáltatót terheli felelősség.

**10.6.7.**A Koordináló szerv a 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 20. § (1) bekezdés szerinti adatszolgáltatásból kiindulva megállapítja azon ingatlanok körét, amelyre nincs hulladékgazdálkodási 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.

**10.6.8.**A 10.6.7 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.

**10.6.9.**A 10.6.8 pont szerinti korrekciót követően - a Közszolgáltató eltérő adatszolgáltatása hiányában - a Koordináló szerv a hulladékgazdálkodási díjat az ingatlanhasználónak számlázza ki.

**10.6.10.**A Koordináló szerv a kiszámlázott és az ingatlanhasználó által határidőn belül ki nem fizetett hulladékgazdálkodási díj behajtása érdekében intézkedik.

**10.6.11.**A Közszolgáltató a Ht. 38. § (3) bekezdésében meghatározottakon túl a rendszeres adatszolgáltatása körében köteles minden olyan adatot megadni a Koordináló szervnek, amely a hulladékgazdálkodási díj számlázásához szükséges.

## **10.7. A teljesítésigazolás rendje**

**10.7.1.**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.

**10.7.2.**A Fővárosi Önkormányzat által kiadott teljesítésigazolás igazolja a vonatkozó Fővárosi Önkormányzati rendelet és a közszolgáltatási szerződés szerinti kötelezettségek teljes körű ellátását.

**10.7.3.**A Közzszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat teljesítésigazolásával a Koordináló szervnek igazolja, hogy a Fővárosi Önkormányzatnak a Közzszolgáltató teljesítésével kapcsolatban kifogása nem merült fel.

**10.7.4.**Ha a Fővárosi Önkormányzatnak a Közzszolgáltató által ellátott közzszolgáltatási 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.

**10.7.5.**A Fővárosi Önkormányzat által Közzszolgáltató részére kiadott teljesítésigazolás alapját képezi a szerződés 2. sz. mellékletében szereplő „Hulladékgazdálkodási beszámoló”.

## **11. A Hulladékgazdálkodási Közzszolgáltatás működése**

### **11.1. Nyilvántartás, adatszolgáltatás**

**11.1.1.**A hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségeket Közzszolgáltató teljesíti a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről szóló jogszabályokban és a jelen Szerződésben meghatározottak szerint.

#### **11.1.2. A Közzszolgáltató:**

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

**11.1.3.**A Közzszolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatásban alvállalkozói tevékenységet végző vállalkozásoktól megköveteli, hogy azok a Közzszolgáltató nyilvántartási és számlázási rendszeréhez csatlakozva vezessék a közzszolgáltatással kapcsolatos nyilvántartásaikat, mely biztosítja a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás keretében gyűjtött hulladékokkal kapcsolatos teljes körű nyilvántartás vezetését.

### **11.2. A felek jogai és kötelezettségei a Szerződés teljesítésében**

#### **11.2.1. A közzszolgáltatási tevékenység ellenőrzése**

- 11.2.1.1.** Közszolgáltató köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás mennyiségi (naturália) és minőségi ellenőrzését biztosító – a Fővárosi Önkormányzat közszolgáltatási tevékenység-ellenőrzési rendjéhez igazodó – tevékenység- és teljesítmény-monitoring (célmeghatározó, folyamat- és minőségellenőrző, valamint teljesítményértékelő) rendszert működtetni.
- 11.2.1.2.** Közszolgáltató vállalja, hogy a tevékenység- és teljesítmény-monitoring adatait a Fővárosi Önkormányzat ellenőrző tevékenységéhez, továbbá a monitoring éves szintű értékelő anyagát az éves közszolgáltatási jelentéssel egy időben a Fővárosi Önkormányzat rendelkezésére bocsátja.
- 11.2.1.3.** A Fővárosi Önkormányzat maga vagy megbízottja útján (a továbbiakban együtt: Ellenőr) jogosult a szerződésben foglalt közszolgáltatói kötelezettségek végrehajtását Közszolgáltató e tevékenységével kapcsolatos irataiba (ide értve a tulajdonos intézkedéseit és ellenőrzési anyagait, továbbá a hatóságok, az ÁSZ, a Kincstár ellenőrzési jelentéseit is) való betekintéssel, adat-, tájékoztatás- és jelentéskérésrel, továbbá helyszíni vizsgálattal ellenőrizni. Az ellenőrzés kiterjedhet a közszolgáltatási tevékenység szerződéses kötelezettségei teljesítésének egészére (átfogó ellenőrzés), meghatározott résztevékenységre (témaellenőrzés) és konkrét ügy vizsgálatára (célellenőrzés), továbbá az ellenőrzési jelentésekben foglaltak végrehajtására (utóellenőrzés).
- 11.2.1.4.** Az Ellenőr az átfogó és a témaellenőrzésekről a Közszolgáltatóval egyeztetett éves ellenőrzési tervet készít. A célellenőrzést az Ellenőr szükség szerint folytatja le.
- 11.2.1.5.** Az Ellenőr az ellenőrzés tapasztalatait jegyzőkönyvben rögzíti, amelyet az ellenőrzés befejezését követő 15 napon belül egyeztetésre megküld Közszolgáltatónak, aki 15 napon belül észrevételeket, javaslatokat, kifogásokat (ellentmondás) fogalmazhat meg, továbbá az ellenőrzés során nem értékelt adatokat, dokumentumokat stb. terjeszthet elő.
- 11.2.1.6.** A Fővárosi Önkormányzat az ellenőrzést végző előterjesztése alapján elfogadja az ellenőrzési jelentést, és a jelentés megküldésével felhívja a Közszolgáltatót a jelentésben foglalt rendellenességek megszüntetésére, javaslatok megvalósítására, továbbá szükség szerint a Fővárosi Önkormányzattal egyeztetett intézkedési terv készítésére.

## **12. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

### **12.1. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI BESZÁMOLÓ**

- 12.1.1.A** Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás teljesítésével összefüggően közszolgáltatási tevékenységéről negyedévente hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tájékoztatót és évente hulladékgazdálkodási közszolgáltatási beszámolót készít. A közszolgáltatási tájékoztatót a tárgyi



negyedévet követő 30 napon belül, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási beszámolót a számviteli beszámoló tulajdonos általi elfogadását követő 15 napon belül a Fővárosi Önkormányzat részére megküldi, melynek elfogadásáról a Fővárosi Önkormányzat a soron következő ülésén dönt.

**12.1.2.** Az éves hulladékgazdálkodási közszolgáltatási beszámolóban a Közszolgáltató bemutatja az elvégzett közszolgáltatási tevékenység mennyiségi és minőségi mutatóinak az alakulását, így különösen

**12.1.3.** Az éves hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatban:

- a számított hulladékgazdálkodási díj alapjául meghatározott költségek és ráfordítások éves tényadatait a számított (2. sz. melléklet szerinti) költségterv bontásában,
- a Szolgáltatási díjbevételek adatait, továbbá
- a hulladékgazdálkodási tevékenység-monitoring összefoglaló keretében a ténylegesen elvégzett szolgáltatások mennyiségét, a nyújtott közszolgáltatás minőségi követelményeinek való megfelelés és az ügyfél elégedettség (ide értve a panaszügyek intézését is) mutatóit,
- a tárgyévben kapott Kompenzáció (ha van ilyen) elszámolását,
- a tárgyévben ellátott egyéb (nem közszolgáltatási) tevékenységekből származó bevételek és eredmény alakulását az azokra elszámolt költségek részletezésével.

**12.1.4.** A negyedéves közszolgáltatási tájékoztatóban a Közszolgáltató bemutatja az 13. pontban meghatározott már rendelkezésre álló mutatók időarányos alakulását. A negyedéves közszolgáltatási tájékoztató része a Szerződés 2. sz. mellékletében meghatározott negyedéves beszámolási táblázatok is.

Amennyiben az Éves közszolgáltatási beszámoló alapján megállapítható, hogy Közszolgáltatónak alul/túlfinanszírozása eléri vagy meghaladja a nettó 300 millió Ft-ot, úgy a következő három negyedéves közszolgáltatási tájékoztató részeként a Közszolgáltató köteles benyújtani a Fővárosi Önkormányzat gazdasági társaságai számára a beszámolók és az üzleti tervek elkészítéséhez rendszeresített BUDGET üzleti tervező program szerinti adatszolgáltatást is (köztisztviselők szakágankénti bontásban és a teljes társaságra vonatkozóan is).

**12.1.5.** A közszolgáltatási tájékoztató és beszámoló részletes formai és tartalmi követelményeit a 2. sz. melléklet tartalmazza.

**12.1.6.** A közszolgáltatási beszámolók és tájékoztatók adatainak, tényeinek valódiságáért Közszolgáltató felel.

### **13. LIKVIDITÁSI TERV**

A 243/2012. (II.29.) Főv. Kgy. határozat alapján Közszolgáltató az adott évre vonatkozó havi bontású likviditási tervet készít, amelyet havonta aktualizált tartalommal a tárgyhót megelőző hó 20-ig megküld az Fővárosi Önkormányzat részére.

## **14. TÁJÉKOZTATÁS**

Közszolgáltató a tudomásszerzést követően haladéktalanul köteles a Fővárosi Önkormányzatot tájékoztatni:

- a) bármely olyan eseményről vagy körülményről, amely a jelen Szerződés értelmében megalapíthatja Fővárosi Önkormányzat azonnali hatályú felmondási jogát;
- b) bármely olyan biztosítási eseményről, amely veszélyezteti a Közszolgáltatási Kötelezettség teljesítését;
- c) bármely a Közszolgáltató ellen folyamatban lévő olyan bírósági, választott bírósági vagy közigazgatási eljárás részleteiről, amely kedvezőtlen elbírálás esetén veszélyezteti a Közszolgáltatási Kötelezettség teljesítését;
- d) bármely a Közszolgáltatóval szemben környezetvédelmi jogszabály alapján támasztott olyan követelés részleteiről, amely kedvezőtlen elbírálás esetén veszélyezteti a Közszolgáltatási Kötelezettség teljesítését;
- e) bármely olyan egyéb eseményről vagy körülményről, amely veszélyezteti a Közszolgáltatási Kötelezettségek teljesítését;
- f) minden olyan tudomására jutott jogszabályváltozásról, amely a Keretszerződés módosítását teszi szükségessé.

## **15. EGYÜTTMŰKÖDÉS ÉS KOORDINÁCIÓ**

**15.1.** A szakhatóságokkal, közüzemi vállalatokkal és fővárosi tulajdonban lévő vállalatokkal az ésszerű és gazdaságos feladatellátás érdekében a Közszolgáltató együttműködik. Ezen együttműködést a Fővárosi Önkormányzat koordinációs tevékenységével elősegíti.

**15.2.** Közszolgáltató kötelezettséget vállal arra, hogy a vállalatcsoporti tagságából eredő, a közszolgáltatási feladatai ellátását racionalizáló szinergia lehetőségeket feltárja és üzleti terveiben érvényesíti azokat.

**15.3.** A Fővárosi Önkormányzat gondoskodik jelen Keretszerződésben foglalt Közszolgáltatás más közszolgáltatásaival való összehangolásáról.

## **16. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT**

**16.1.** A Közszolgáltató a fogyasztók számára könnyen hozzáférhető ügyfélszolgálatot tart fent és tájékoztatási rendszert működtet.

**16.2.** A Közszolgáltató a fogyasztói kifogások és észrevételek elintézését a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően az Üzletszabályzat szerint végzi.

## **17. KÖZSZOLGÁLTATÁSI KÖZREMŰKÖDŐ IGÉNYBEVÉTELE**

**17.1.** A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó tevékenységeket a Közszolgáltató – az alábbi 17.2. pontban foglalt kivételekkel – maga köteles ellátni.



- 17.2.** A Közszolgáltató a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó részére nyújtott közszolgáltatás, valamint a természetes személy ingatlanhasználók részére a veszélyes hulladékok lomtalanításkor történő gyűjtésére nyújtott közszolgáltatás során közszolgáltatói közreműködőt vehet igénybe legfeljebb a teljes Közszolgáltatás 25 %-ig.
- 17.3.** A Közszolgáltató és a vele együttműködő közszolgáltatói közreműködők közötti szerződés nem lehet ellentétes a Szerződésben foglaltakkal.
- 17.4.** A Közszolgáltató a közszolgáltatói közreműködőt a mindenkori hatályos közbeszerzésekről szóló törvény és a saját közbeszerzési szabályzata rendelkezéseinek megfelelően köteles kiválasztani.
- 17.5.** A Közszolgáltató a közszolgáltatói közreműködőt 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.
- 17.6.** Közszolgáltató a közszolgáltatói közreműködő teljesítéséért úgy felel, mintha saját maga teljesített volna.

## **18. AZ ADATKEZELÉS SZABÁLYAI**

- 18.1.** 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 kezeli ügyfeleinek (azaz a közszolgáltatással érintett ingatlanhasználóknak) a közszolgáltatás igénybevételéhez és ellátásához szükséges személyes adatait. Közszolgáltató az ügyfelei személyes adatait a jogszabályokkal összhangban kezeli, tárolja és dolgozza fel.
- 18.2.** A Közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében az e bekezdésben meghatározott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni.
- 18.3.** Az adatkezeléssel kapcsolatos részletes eljárási szabályokat Közszolgáltató üzletszabályzata tartalmazza. A Közszolgáltató adatkezelése során mindenkor a vonatkozó jogszabályok betartásával köteles eljárni.

## **19. A FELEK EGYÉB KÖTELEZETTSÉGEI ÉS JOGAI**

### **19.1. A Közszolgáltató:**

- 19.1.1.** A Közszolgáltatás folyamatos és teljes körű ellátása érdekében:

- a) a közszolgáltatás folyamatos és teljes körű ellátásához szükséges engedélyeket szükség szerint megszerzi;
- b) a rekultivációs, és jogszabályban vagy hatósági határozatban előírt egyéb pénzügyi fedezetet folyamatosan biztosítja;
- c) a szükséges mennyiségű és minőségű járművet, gépet, eszközt, berendezést beszerzi és fenntartja, valamint a szükséges létszámú és képzettségű szakembert alkalmazza;
- d) az indokolt és szükséges fejlesztéseket és karbantartásokat elvégzi legalább a Kompenzációban/Finanszírozásban elismert fejlesztési hányad erejéig.

#### **19.1.2. A Közszolgáltatás biztonságos ellátása érdekében:**

- a) a más önkormányzat megbízásából végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási jogosultságát a Fővárosi Önkormányzat részére bejelenti;
- b) más önkormányzat megbízásából végzett közszolgáltatási tevékenységét pénzügyi és lehetőség szerint műszaki tekintetben a fővárosban végzett tevékenységétől elkülöníti;
- c) a környezeti elemekben előre nem látható esemény vagy ismeretlen ok miatt bekövetkező károsodás esetén a keletkező károk megelőzésére, elhárítására, illetőleg mérséklésére irányuló tevékenységre vonatkozóan kárelhárítási tervet készít;
- d) a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatósággal operatív együttműködést alakít ki;
- e) a fogyasztók (ingatlanhasználók) számára a jogszabályi előírásoknak megfelelő ügyfélszolgálatot és tájékoztatási rendszert működtet;
- f) a Közszolgáltató egyéb piaci tevékenységét úgy köteles ellátni, hogy az a közszolgáltatási feladatainak ellátását ne veszélyeztesse, valamint megfeleljen a hatályos jogszabályi előírásoknak, különös tekintettel az egyes hulladékgazdálkodási létesítmények kialakításának és üzemeltetésének szabályairól szóló 246/2014. (IX. 29.) Korm. rendelet 7. § (3) szerinti, a gazdálkodó szervezetek részére térítés ellenében nyújtott szolgáltatásra.
- g) a közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli egyéb hulladékgazdálkodási engedélyhez vagy nyilvántartásba vételhez kötött hulladékgazdálkodási tevékenységét köteles úgy megszervezni, hogy az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenységét ne veszélyeztesse. A közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatáson kívüli egyéb hulladékgazdálkodási engedélyhez, illetve nyilvántartásba vételhez kötött hulladékgazdálkodási tevékenységből származó eredményét köteles a közszolgáltatásra fordítani.

## **19.2. A Fővárosi Önkormányzat**

**19.2.1.** köteles a Keretszerződésben Közszolgáltató által vállalt kötelezettségek teljesítése érdekében a Közszolgáltatóval együttműködni, így különösen minden olyan a

rendelkezésre álló információt a Közzszolgáltatónak átadni, amely a kötelezettségek teljesítését elősegíti;

**19.2.2.a** Fővárosi Önkormányzat jogszabályaiban és a Szerződésben a Közzszolgáltató részére Budapest közigazgatási területén meghatározott alanyi, tárgyi és tevékenységi körben, illetőleg időbeli és területi hatállyal biztosított kizárólagos szolgáltatói jogosultság érvényesítése érdekében a jogszabályok betartásának, illetve betartatásának valamennyi, az adott esetben ésszerűen alkalmazható eszközével élve az államigazgatási előírásoknak megfelelően jogosult eljárni. Közzszolgáltató az eljárásokat a rendelkezésre álló információk átadásával és egyéb eszközökkel elősegíti;

**19.2.3.a** közzszolgáltatás hatékony és folyamatos ellátásához a Közzszolgáltató számára szükséges és a Fővárosi Önkormányzatnál rendelkezésre álló információkat ésszerű határidőn belül szolgáltatja;

**19.2.4.a** Közzszolgáltatót tájékoztatja a Keretszerződést érintő fővárosi programokról, tervekről, koncepciókról, rendeletekről;

**19.2.5.** kijelenti, hogy eleget tesz a települési igények kielégítésére alkalmas, a Közzszolgáltatás ellátásához szükséges valamennyi létesítmény kijelölésére vonatkozó kötelezettségének. Ehhez a kerületi és Budapest környéki önkormányzatokkal együttműködik, szükség szerint egyeztet, illetve létrehozza azokat a megállapodásokat, amelyek a Közzszolgáltatás ellátásához szükségesek és indokoltak.

## **20. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK**

### **20.1. A SZERZŐDÉS IDŐBELI HATÁLYA**

**20.1.1.**A Szerződés a 2018. január 1. napján lép hatályba. Amennyiben a Felek eltérő időpontban írják alá a szerződést, a hatályba lépés napja az utolsó aláírás napja.

**20.1.2.**A Szerződés határozott időtartamra, 2027.december 31-ig terjedő időszakra (lejárat napja) jön létre.

### **20.2. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, KIEGÉSZÍTÉSE, MEGSZŰNÉSE, MEGSZÜNTETÉSE**

**20.2.1.**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 szerződés újbóli megkötéséről jóhiszemű tárgyalásokat folytatni.

**20.2.2.**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.

**20.2.3.** Ha a Szerződés időtartama alatt olyan, a Szerződés megkötésekor az adott Fél által előre nem látható, lényeges és tartós változás következik be valamely Fél körülményeiben, amely körülmény az adott Fél jogos érdekeit jelentősen sérti, akkor az érintett Fél kezdeményezésére a Felek kötelesek a Szerződés módosítása végett a Szerződés érintett részét újratárgyalni. Nem hivatkozhat a Szerződés e rendelkezésére azon Fél, amely az adott lényeges körülménybeli változást bizonyíthatóan – közvetlen vagy közvetett módon – maga idézte elő.

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

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

**20.2.5.** Fővárosi Önkormányzat a Szerződést jogosult a Közszolgáltatóhoz címzett egyoldalú nyilatkozattal, azonnali hatállyal megszüntetni, ha

**20.2.5.1.** Közszolgáltató a kompenzációt, ellentételezést, valamint a finanszírozást nem a szerződésben meghatározottak szerint használja fel;

**20.2.5.2.** Közszolgáltató 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;

**20.2.5.3.** Közszolgáltató kérelmet nyújt be csőd-, felszámolási vagy végelszámolási eljárás indítására önmaga ellen;

**20.2.5.4.** harmadik személy kérelmet nyújt be a Közszolgáltató ellen csőd-, felszámolási vagy cégtörlési eljárás indítására, kivéve, ha a Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat számára kielégítő módon, 30 napon belül igazolja, hogy az eljárást alaptalanul, vagy rosszhiszeműen kezdeményezték, vagy igazolja az eljárás megszüntetését;

**20.2.5.5.** jogszabályban meghatározott esetekben (ideértve különösen a Ht. 37. §-ban foglaltakat)

**20.2.6.** A Fővárosi Önkormányzat a Szerződést hat hónapos felmondási idővel felmondja, ha a Közszolgáltató nem rendelkezik minősítési engedéllyel vagy megfelelőségi véleménnyel, vagy a Koordináló szerv a megfelelőségi véleményét visszavonta.

**20.2.7.** A Közszolgáltató a Szerződést kizárólag abban az esetben jogosult a Fővárosi 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 Közszolgáltató felszólításától számított 60 napon belül nem orvosolja.

**20.2.8.** Tekintettel a közszolgáltatás folyamatos fenntartásához fűződő társadalmi érdekekre és jogszabályi előírásokra, a Közszolgáltató a Szerződés megszűnése vagy megszüntetése esetén az új közszolgáltató kiválasztásáig, de legfeljebb hat hónapig a közszolgáltatási tevékenységeit változatlanul ellátja.

### **20.3. KAPCSOLATTARTÁS**

#### **20.3.1. Kapcsolattartók:**

##### **20.3.1.1. Fővárosi Önkormányzat kapcsolattartója:**

Cím: Budapest Főváros Fővárosi Önkormányzata  
Főpolgármesteri Hivatal  
1052 Városház utca 9-11.

Kapcsolattartó: Városigazgatóság Főosztály főosztályvezetője  
Telefon: 327-11-49  
Telefax: 327-18-45  
e-mail: [sido.szabolcs@budapest.hu](mailto:sido.szabolcs@budapest.hu)

##### **20.3.1.2. Közszolgáltató kapcsolattartója:**

Cím: Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő  
Nonprofit Részvénytársaság  
1081 Budapest, Alföldi u. 7.

Kapcsolattartó: Vezérigazgató  
Telefon: 459-68-51  
Telefax: 459-68-01  
email: [vezerig@fkf.hu](mailto:vezerig@fkf.hu)

**20.3.1.3.** Bármely Fél megváltoztathatja kapcsolattartó címét a másik Félnek küldött értesítéssel. A kapcsolattartó cím megváltozása az értesítéstől számított 5 munkanap elteltével válik hatályossá. A szerződés jelen 20. pontjában foglalt adatok megváltozása nem minősül szerződésmódosításnak.

### **20.4. ÉRTEŚITÉSEK**

**20.4.1.** A szerződéssel összefüggő minden értesítést vagy más közlést írásban, magyar nyelven kell megtenni, és – eltérő megállapodás hiányában – személyes kézbesítéssel, tértivevényes levél, elektronikus levél vagy telefax útján lehet a címzetthez továbbítani.

**20.4.2.** A Felek kifejezett eltérő megállapodása hiányában a szerződésben előírt bármely jóváhagyás vagy megállapodás csak írásban érvényes.

**20.4.3.** A szerződéssel összefüggő bármely értesítés vagy más közlés az alábbi időpontban válik hatályossá:

**20.4.3.1.** személyes kézbesítés esetén a kézbesítés időpontjában (amely a kézbesítést elismerő átvételi elismervényen szerepel);

**20.4.3.2.** tértivevényes levél útján történő továbbítás esetén a megérkezés időpontjában (amikor a címzett a tértivevényt aláírta);

**20.4.3.3.** telefax útján történő továbbítás esetén, amikor azt feladták, feltéve, hogy a megszakítatlan továbbítást a küldő gép megerősíti azzal, hogy ha a címzett azt nem olvasható formában kapja kézhez, köteles a telefaxüzenet küldőjét (ha az azonosítható) erről haladéktalanul értesíteni;

**20.4.3.4.** elektronikus levél útján történő továbbítás esetén, amikor azt feladták

**20.4.4.** Ha valamely Fél kapcsolattartás céljából valamely szervezeti egységet vagy tisztségviselőt jelöl meg, az e Fél számára küldött közlés csak a szervezeti egység vagy tisztségviselő pontos megjelölése esetén hatályos.

**20.4.5.** Az olyan értesítést vagy más közlést, amely a címzetthez a munkaidő elteltével vagy nem munkanapon érkezik, úgy kell tekinteni, mintha a következő munkanapon érkezett volna.

## **20.5. VEGYES RENDELKEZÉSEK**

### **20.5.1. Engedményezés, átruházás**

Egyik Fél sem jogosult a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül a Szerződésből eredő jogait engedményezni vagy a Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit átruházni.

### **20.5.2. Bizalmas információk**

**20.5.2.1.** Felek tudomásul veszik és magukra nézve kötelezőnek ismerik el a nyilvánosság biztosítására vonatkozó jogszabályokat és lehetővé teszik azok érvényesülését.

**20.5.2.2.** A Felek a fentiek figyelembevételével megállapodnak abban, hogy jogszabály kifejezetten eltérő rendelkezése hiányában a Szerződés megkötése és teljesítése során a tudomásukra jutott minden olyan információt bizalmasan fognak kezelni és kizárólag a másik Fél előzetes írásbeli hozzájárulásával fognak harmadik személy tudomására hozni, amely a nyilvánosság számára nem hozzáférhető. Amennyiben valamely Fél jogszabály erejénél fogva valamely hatóság vagy más személy számára bizalmas információkat köteles átadni, úgy köteles erről a másik Felet haladéktalanul értesíteni. A jelen rendelkezés a Szerződés bármely okból történő megszűnését követően is alkalmazandó.



### **20.5.3. Iratmegőrzési kötelezettség**

A Határozat 8. cikke értelmében a Feleket a Szerződés megszűnésétől számított 10 évig a Közszolgáltatás ellátásával kapcsolatosan keletkezett iratok vonatkozásában iratmegőrzési kötelezettség terheli.

### **20.5.4. Teljes körű megállapodás**

A Szerződés teljes körűen tartalmazza a Felek között a Szerződés tárgya tekintetében létrejött megállapodást és hatálytalanít minden a Szerződés tárgyával kapcsolatos előzetes szóbeli vagy írásbeli megállapodást, illetve egyoldalú nyilatkozatot.

### **20.5.5. Részleges érvénytelenség**

A Szerződés valamely rendelkezésének jogszabályba ütközése, érvénytelenné vagy kikényszeríthetetlenné válása nem érinti a Szerződés bármely egyéb rendelkezésének hatályát.

### **20.5.6. Jogorvoslat és jogról való lemondás**

A Szerződés vagy jogszabály alapján fennálló bármely jog vagy jogorvoslati lehetőség gyakorlásának elmulasztása vagy késedelme nem minősül az ilyen jogról történő lemondásnak, továbbá bármely jog vagy jogorvoslat egyszeri vagy részleges gyakorlása nem akadályozza ugyanazon vagy bármely más jog vagy jogorvoslat jövőbeni vagy más módon történő gyakorlását.

### **20.5.7. Vitás ügyek rendezése**

A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő bármely nézeteltérést, vitát megkísérelnek tárgyalásos úton rendezni. Amennyiben a Felek a Szerződésből eredő vagy azzal összefüggő bármely nézeteltérést, vitát nem tudják tárgyalásos úton, legkésőbb a vita felmerülését követő 60 napon belül rendezni, úgy a jogviták eldöntésére az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság jogosult.

### **20.5.8. Irányadó jog**

A Szerződésre, valamint az azzal kapcsolatos jognyilatkozatokra és egyéb közlésekre a magyar jog az irányadó.

Jelen Szerződés magyar nyelven, tíz darab, egymással mindenben megegyező, eredeti példányban készült, melyből aláírás után öt darab a Fővárosi Önkormányzatot, öt darab a Közszolgáltatót illeti meg.

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

Fővárosi Közfelület- fenntartó  
Budapest, 2017. 12. 21.  
Zártkörűen Működő  
Nonprofit Részvénytársaság  
1.

Fővárosi Közfelület- fenntartó Zártkörűen  
Működő Nonprofit Részvénytársaság  
Nagy László Albert  
vezérigazgató

Budapest Főváros Önkormányzata  
Tarlós István főpolgármester  
megbízásából  
dr. Szeneczey Balázs  
főpolgármester-helyettes

Láttam:  
Dátum: 2017. 12. 21.

Sáradi Kálmánné dr.  
főjegyző megbízásából  
Bárdonné dr. Benda Mónika  
aljegyző

Pénzügyi ellenjegyzést végezte:  
Dátum: 2017. 12. 19.

Verő Tibor  
Pénzügyi Főosztály  
főosztályvezető

Bereznai Katalin  
osztályvezető  
megbízásából

Mellékletek:

1. A Közzolgáltatás ellenértékének számítási módszere
2. Közzolgáltatási beszámolók, tájékoztatók formai és tartalmi követelményei
3. Létesítmény jegyzék

Függelék:

Üzletszabályzat



1702/2017. (12.06.)  
Fővárosi Közgyűlés által, a ..... számú határozattal  
elfogadott szöveggel megegyező.

dr. Bárány Éva  
jogtanácsos  
Bp. 2017. 12. 11.

Szép Károly  
hulladék begyűjtési és szállítási  
igazgató

Sebestyén Lajos  
Sebestyénné Lakatos Éva  
kontrolling osztályvezető

DR. Halász József  
gazdasági igazgató

Zalán György  
2017 DEC 06.

Jóvári György  
2017 DEC 06.

Ádám Erzsébet  
2017 DEC 07.

Csáth Júlia  
2017 DEC 07.

Kovács Gábor  
osztályvezető  
2017 DEC 07.

Székely Zoltán  
főosztályvezető  
2017 DEC 07.

## 1. sz. melléklet

### A Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás kompenzációjának számítási módszere

Jelen melléklet akkor kerül alkalmazásra, amennyiben a Fővárosi Önkormányzat Közszolgáltatónak tényleges kompenzációt nyújt.

#### Fogalmak

A Szerződésben alkalmazott fogalmakon felül a jelen melléklet alkalmazásában az alábbi nagy kezdőbetűs fogalmak és kifejezések a következő jelentéssel bírnak:

- a.) **Állandó Költség:** Az adott tevékenység kimeneti teljesítményének mértékétől éven belül függetlenül alakuló költség.
- b.) **Belső Szabályzatok:** A Közszolgáltató önköltségszámítási szabályzata, számviteli politikája, és egyéb a számítási módszer szempontjából releváns, saját szabályzatok, amelyeket a Közszolgáltató tulajdonosa hagy jóvá.
- c.) **Finanszírozási elem (Díjelem):** Pontosan definiált, az egyes költség, ráfordítás csoportokra, illetve a nyereségági tételekre meghatározott díjfedezeti (egységár fedezeti) összeg.
- d.) **Tárgyév:** A Tárgyévnek a Közszolgáltató éves beszámolójának üzleti évéhez kell igazodnia, mely jelen Szerződés esetében megegyezik a naptári évvel
- e.) **Egyéb Tevékenység Bevétele:** A Közszolgáltató bármely az adott Közszolgáltatási Tevékenységén kívül – ahhoz kapcsolódóan vagy attól függetlenül – végzett egyéb tevékenységéből származó bevétele.
- f.) **Egyéb Tevékenység Eredménye:** A Közszolgáltató egyéb tevékenységének pozitív eredménye.
- g.) **Ésszerű Nyereség:** A 2012/21/EU határozatnak megfelelően a Közszolgáltatás teljesítésének hosszú távú fenntarthatósága érdekében a számított hulladékgazdálkodási díjba beépített nyereség. Az ésszerű nyereséget úgy kell meghatározni, mint azon tőke megtérülési rátát, amely figyelembe veszi a felmerülő kockázat mértékét vagy annak hiányát. A tőke megtérülési ráta azon belső megtérülési rátát jelenti, amelyet a Közszolgáltató a befektetett tőkén a megbízás időtartama alatt realizál.

- h.) **Éves Szerződés:** Felek által a Szerződésben meghatározott elvek mentén a Közszolgáltatás részletes tartalmáról és azok egy adott évre szóló finanszírozásának biztosításáról évente kötött szerződés.
- i.) **Fajlagos Költség (egységár):** Adott tevékenység Teljesítménymutatójával kifejezett egységnyi teljesítmény nettó költsége forintban kifejezve.
- j.) **Költségobjektum:** A Változó Költségek és az Állandó Költségek gyűjtésére használt számviteli kategória. A Szerződés megkötésének időpontjában a költségobjektum költséghelyek, költségviselők, munkaszámok, egyedi számok formájában értelmezhető.
- k.) **Közszolgáltatási Tevékenység Költsége:** A Közszolgáltatás ellátásával összefüggő, ahhoz kapcsolódó költségek, ráfordítások.
- l.) **Közvetett Költség:** A Közszolgáltató által végzett tevékenységekhez közvetlenül nem kapcsolódó, és a Belső Szabályzatokban a Közvetett Költségek közé sorolt valamennyi költség.
- m.) **Közvetlen Költség:** Minden olyan költség, amelynél egyértelműen meg lehet határozni, hogy a Közszolgáltató által nyújtott melyik tevékenységhez és milyen mértékben kapcsolódik.
- n.) **Önköltségszámítás:** olyan műszaki-gazdasági tevékenység, amellyel a szolgáltatások megkezdése előtt (előkalkuláció), vagy azok befejezése után (utókalkuláció), megállapítható a szolgáltatás tervezett, illetve tényleges önköltsége.
- o.) **Saját Tőke:** A számvitelről szóló 2000. évi C. tv. (a továbbiakban: Számviteli Törvény) alapján a Közszolgáltató által készített éves beszámoló mérlegében a saját tőke alá sorolt tőkeelemek összege.
- p.) **Strukturális Változások:** ahogyan azt a jelen Melléklet 15.8. pontja meghatározza.
- q.) **Teljesítmény:** Az adott tevékenység kimenetének naturália szintjén történő mennyiségi kifejezése.
- r.) **Teljesítménymutató (naturália):** Adott tevékenység kimenetének mennyiségi jellemzésére szolgáló, azokat egyértelműen meghatározó mutatószám, mértékegység.
- s.) **Változó Költség:** Az adott tevékenységre vonatkozó Teljesítmény mértékével arányosan alakuló költség.

## 1 A SZÁMÍTÁSI MÓDSZER (KALKULÁCIÓ) ELVEI ÉS ÁLTALÁNOS KÖVETELMÉNYEI

A számítási módszer elsődleges célja a Közszolgáltatás pontos definiálása, annak pénzügyi kereteinek meghatározása, illetve a ténylegesen teljesített Közszolgáltatás nyújtásához kapcsolódó költségek és Ésszerű Nyereség megtérülésének biztosítása

annak érdekében, hogy a Közzolgáltatás a Szerződés lejártakor is az elvárt minőségben rendelkezésre álljanak.

A számítási módszer további célja a folytonosság és kiszámíthatóság, az átláthatóság, elszámoltathatóság és ellenőrizhetőség megteremtése, és a Közzolgáltatás hatékony teljesítésének ösztönzése. E célok megvalósítása a számítási módszerben az alábbi alapelvek érvényesítésén keresztül valósul meg:

#### **10.1. Folytonosság, kiszámíthatóság**

A számítási módszertan meghatározásakor elsődleges követelmény az, hogy a módszertan biztosítsa a folytonosságot a kalkuláció kezdeti időpontjától számítva a Szerződés lejáratáig, illetve az esetleges időközi számítási módszertan változásának időpontjáig. A számítási módszertant úgy kell kialakítani, hogy meghatározható legyen adott időpontban a Közzolgáltatót a Közzolgáltatás tekintetében a Szerződés alapján megillető Finanszírozás, a Számított Hulladékgazdálkodási Díj alapján felmerülő Kompenzáció mértéke.

A kiszámíthatóság a számítási módszertanban az által valósul meg, hogy a költségek meghatározása és felülvizsgálatának módja jelen Szerződésben előre meghatározott.

#### **10.2. Átláthatóság**

A számítási módszertan átláthatóságát az biztosítja, hogy a kalkuláció során alkalmazott adatok megbízható forrásból kerülnek a kalkulációs modellbe.

A Közzolgáltató Belső Szabályzataiban lefektetett elszámolási szabályoknak összhangban kell állnia a számítási módszerben meghatározott eljárásokkal, kategóriákkal. A közzolgáltatás vonatkozó Ellenérték elemek megfeleltethetők a Közzolgáltató számviteli és kontrolling rendszereiben gyűjtött teljesítmény-, költség-, ráfordítási és bevételi adatoknak.

#### **10.3. Teljesség és költségalapúság**

A kalkuláció során a teljesség és költségalapúság elve a következő alaptételeken keresztül valósul meg:

a)

kalkuláció alapját a Költségobjektumok szintjén megjelenő, az adott Közzolgáltatás ellátásából származó információk képezik. A kalkuláció az ezen a szinten megjelenő, illetve az erre a szintre vonatkozóan meghatározott terv- és tényadatok alapján történik.

A

b) A számítási módszer a Költségobjektumok szintjén zárt. A költséggyűjtési és a kalkulációs modell garantálja, hogy a kalkuláció alapjául szolgáló Költségobjektumok teljes körűen és elkülönítetten tartalmazzák a Közzolgáltatási Tevékenység Állandó Költségeit és Változó Költségeit.



- c) A kalkuláció során az Állandó Költségek, valamint a tényleges naturáliák és az előzetesen kiszámított Fajlagos Költségek alapján az egyes Költségobjektumokra megállapított Változó Költségek összege, valamint a Költségobjektumokon megjelenő tényleges költségek közötti eltéréseket a Közzolgáltató az éves elszámolás során egyeztetési és elemzi.
- d) A Közzolgáltatás tekintetében számított Finanszírozás, illetve Számított hulladékgazdálkodási díj jogszabályoknak megfelelő módon történő megállapításához szükséges számviteli szétválasztás a Költségobjektumok szintjén valósul meg.
- e) A Számított Hulladékgazdálkodási Díj alapját képező költségek, ráfordítások és bevételek – összhangban a Közzolgáltató Belső Szabályzataival – a Költségobjektumok elemi szintjén kerülnek meghatározásra.
- f) A Költségobjektumokon a közvetlen költségek költségnem szerinti bontásban kerülnek kimutatásra.
- g) Az egyes tevékenységek Közvetlen költségeinek a Költségobjektumok szintjén egyértelműen megfeleltethetőnek és azonosíthatónak kell lenniük.
- h) Az egyes tevékenységekhez rendelt, a Belső Szabályzatban meghatározottak szerint allokkált Közvetett Költségeket is tartalmazó Költségobjektumokon kimutatott költségek összessége adja meg az adott tevékenység teljes éves költségét.
- i) A kalkulációban érvényesített amortizációs politikának a Belső Szabályzatokkal összhangban igazodnia kell az eszközök várható gazdaságilag hasznos élettartamához.
- j) A Közzolgáltató likviditását veszélyeztető mértékű alulkompensáció esetén a Közzolgáltató jogosult évközi rendkívüli Finanszírozás (Kompensáció) felülvizsgálatra.

#### **10.4. Hatékonyság**

A működési és beruházási forrásokkal való hatékony gazdálkodást a Szerződésben meghatározott számítási módszer a következő alapelvek érvényesítésén keresztül biztosítja:

- a) Az üzemméret kialakítását a Közzolgáltató a Fővárosi Önkormányzat jóváhagyásával, a jogszabályban meghatározott Közzolgáltatás teljesítménye alapján, valamint a strukturális változások költségeinek figyelembe vételével végzi.
- b) A Közzolgáltató meglévő kapacitásainak optimális kihasználását a gazdaságos kibocsátási mennyiségek közelítésével, elérésével kell biztosítani.

#### **10.5. Szolgáltatási minőség fenntartása**

A Közzolgáltatás minősége fenntartásának elve azt jelenti, hogy a Szerződés lejártakor is elvárt minőségben rendelkezésre kell állnia a Közzolgáltatásnak. Ennek érdekében a számítás módszere oly módon került kialakításra, hogy biztosítsa a



Közszolgáltató hatékony működéséhez szükséges forrásokat, azaz fedezze a Közszolgáltató ténylegesen felmerülő indokolt költségeit.

Az Ellenértéknek biztosítania kell a működés biztonságos és folyamatos fenntartásához szükséges fedezetet, amely tartalmazza a hatékonysági és jogszabályi követelmények betartása mellett az üzemeltetés indokolt költségeit és az adott Közszolgáltatás ellátásához szükséges eszközállomány rekonstrukciós, pótlási és fejlesztési forrásait.

## **11. SZÁMÍTÁSI MÓDSZERTAN ÁLTALÁNOS BEMUTATÁSA**

A kalkuláció mechanizmusa a Közszolgáltatásonkénti kalkuláció módszerén alapul.

A számítási képletek alapvetően a piaci árváltozásokat, illetőleg inflációs hatásokat – vagyis Közszolgáltató által nem befolyásolható, külső tényezők változásait – illetve a Fővárosi Önkormányzat a Közszolgáltatásokkal összefüggő működésbeli változtatási igényét veszik figyelembe, melynek eredménye mutatja az Ellenérték változásának indokolt, elismert mértékét. A kalkuláció mechanizmusa az egységárnak a Közszolgáltatás tényleges költségeihez történő igazodását, a hatékonysági követelmények érvényesítését az éves elszámolás mechanizmusa révén biztosítja.

A Közszolgáltatások a Szerződés 9.1.1. pontjában nevesített Közszolgáltatási Kötelezettségek alapján meghatározott közszolgáltatási tevékenységenként kerülnek meghatározásra.

### **11.1. A Közszolgáltatás költségeinek elhatárolása**

#### **11.1.1. Közszolgáltatási Tevékenység Költsége és az egyéb költségek szétválasztása és a Közszolgáltatások elkülönített nyilvántartása**

A Közszolgáltató által végzett két elkülönült közszolgáltatás (azaz a Hulladékgyűjtési Közszolgáltatás és Közterület Tisztántartási Közszolgáltatás), továbbá az Egyéb Tevékenységek bevételeit és költségeit elkülönítetten kell nyilvántartani. A Közszolgáltató jogosult a Fővárosi Önkormányzat részére végzett Közszolgáltatási Tevékenységeken felül Egyéb Tevékenységek végzésére, amennyiben az Egyéb Tevékenység Bevétele meghaladja az Egyéb Tevékenységek költségeit, azaz az Egyéb Tevékenységek összességében nem lehetnek veszteségesek.

A kalkuláció során a Közszolgáltatási Tevékenység költségeinek megállapításához szükséges az Egyéb Tevékenységek költségeinek leválasztása a Közszolgáltatás költségeiről. A Határozat 5. cikkének (9) bekezdése értelmében az Egyéb Tevékenységek Költségeit elkülönítetten (külön Költségobjektumokon) kell nyilvántartani, a költségek és bevételek elkülönítésének paramétereivel együtt. E költségekre nem adható ellentételezés, ezért a Finanszírozás számításakor csökkentő tételként figyelembe venni.

Összhangban a Közszolgáltató Belső Szabályzataival, az Egyéb Tevékenységekre is meg kell határozni a rájuk allokálható üzemi és igazgatási költségeket. Ezeket a leosztott üzemi és igazgatási költségeket az Ellenérték számításakor nem lehet figyelembe venni.

A Közvetett Költségek felosztása az Egyéb Tevékenységekre szűkített önköltség arányában történik.

#### **11.1.2. Közvetlen Költségek és Közvetett Költségek**

Az egyes Közszolgáltatások költségeinek meghatározásánál azonosítani kell a közvetlenül csak adott Közszolgáltatás nyújtása érdekében felmerült költségeket, amelyek az adott Közszolgáltatás Közvetlen Költségei.

A Közszolgáltató működése során azonban felmerülnek olyan Közvetett Költség elemek is, amelyek több Közszolgáltatási Tevékenység teljesítése érdekében együttesen merülnek fel. A Közvetett költségek egyértelműen egyik tevékenységhez sem rendelhetőek teljes mértékben.

#### **11.1.3. Közvetett Költségek felosztása (számviteli szétválasztás)**

Az azonosított Közvetett Költségeket, ráfordításokat a Közszolgáltató Közszolgáltatási Tevékenységeire és Egyéb Tevékenységeire kell szétválasztani a szűkített önköltség arányában (Közszolgáltatásonként külön-külön).

A költségeken, ráfordításokon belül egyértelműen meg kell határozni azon elemeket, amelyek a Költségobjektumok szintjén történő számítások során nem kerültek figyelembevételre. Ezen költségek, ráfordítások az egyes Közszolgáltatások és az Egyéb Tevékenységek között kerülnek felosztásra.

A Közszolgáltató a Számviteli Törvény előírásai alapján a Belső Szabályzatokkal összhangban az igazgatási költségeket a szűkített önköltség arányában való felosztása alapján köteles kimutatni. A Közszolgáltatónak mindenkor törekednie kell arra, hogy az igazgatási költségek felosztása hűen tükrözze a Közszolgáltató tevékenységi körét és költségszerkezetét.

#### **11.1.4. Költségek felosztása Állandó Költségekre és Változó Költségekre**

A Közszolgáltatás költségeit a Közvetlen Költségek egésze és a Közvetett Költségek egy része alkotja.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás esetében Egytényezős díj kerül meghatározásra a közszolgáltatási kötelezettség teljesítéséhez szükséges nettó költség alapján (2012/21/EU határozat 5. cikk).

### **11.1.5. Változó Költségek és egységárak meghatározása**

Az egyes tevékenységekhez rendelt teljes önköltségből számított és költség-nemenként részletezett, adott éven belül Változó Költségek összessége adja meg az adott tevékenység Változó Költségét, amely jellemzően Közvetlen Költségekből áll.

A Közzolgáltatási Tevékenység esetében meghatározásra kerül egy naturália, vagyis Teljesítménymutató, amely egymagában jellemzi az adott Közzolgáltatási Tevékenység mennyiségét, és ami alapján az adott Közzolgáltatás mennyiségének tervezése a Fővárosi Önkormányzat által történik.

A tevékenységenként meghatározott mutatószám mértéke egyenes arányban határozza meg az adott Közzolgáltatási Tevékenység Változó Költségének mértékét.

Az adott Tárgyevre vonatkozó tervezett Változó Költség a Fővárosi Önkormányzat adott Közzolgáltatás aktuális volumene és az adott Közzolgáltatáshoz kapcsolódó tervezett Fajlagos Költség szorzata.

### **11.1.6. Állandó Költségek meghatározása**

Az egyes tevékenységekhez rendelt teljes önköltségből szakmai alapon költség-nemek szerint leválasztott, adott éven belül állandónak tekinthető költségek összessége adja meg az adott tevékenység Állandó Költségét.

Az egyes tevékenységekhez tartozó Állandó Költségek a Közvetlen Költségeknek az egy adott éven belül állandó részéből, illetve a tevékenységre osztott Közvetett Költségekből – így üzemi általános és igazgatási költségekből – épülnek fel.

## **11.2. Bevételek kezelése a kalkuláció során**

### **11.2.1. Egyéb Tevékenységek Eredményének azonosítása**

Forrása szerint az Egyéb Tevékenység Eredménye között elkülönítve kell kezelni:

- (a) A Fővárosi Önkormányzat részére végzett, egyedileg (a Közzolgáltatási Kötelezettség körén kívül) megrendelt szolgáltatások eredményét.
- (b) Más önkormányzatok által megrendelt és finanszírozott közzolgáltatási tevékenységek eredményét.
- (c) Magánmegrendelésre végzett, közzolgáltatásnak nem minősülő Egyéb Tevékenységek Eredményét.

Az Egyéb Tevékenységek Nyereségét az Ellenérték számításakor – a Fővárosi Önkormányzat döntésétől függően – csökkentő tényezőként kell figyelembe venni.

## **11.2.2. Elnyert támogatások kezelése**

A Fővárosi Önkormányzat vagy a Közzolgáltató Európai Unió vagy egyéb nemzetközi, nemzeti pályázatokon elnyert forrásokra tehet szert. A Közzolgáltató az ilyen támogatásokat, kedvezményeket forrásuk, és az elvégzett tevékenység szerint elkülönítetten köteles nyilvántartani, és az Ellenérték számítása során csökkentő tényezőként figyelembe venni.

## **11.3. Ésszerű Nyereség meghatározása**

A meghatározott költségrészen felül a Közzolgáltató jogosult az adott Közzolgáltatási Tevékenységre meghatározott Ellenérték számításakor az indokolt költségein felül Ésszerű Nyereséget is érvényesíteni.

A Határozat 5. cikkében meghatározott módon az ésszerű nyereség a Közzolgáltató költségalapon vetített, a közzolgáltatási tevékenységre jutó tőkeemegtérülési rátája (az elkülönített, közzolgáltatási tevékenység adózás előtti eredménye/közzolgáltatási tevékenységre jutó, költségalapon vetített saját tőkerész) nem haladhatja meg a 100 bázispontos felárral növelt releváns swapkamatláb mértékét. Az ésszerű nyereség értékét évente szükséges meghatározni és aktualizálni.

## **11.4. Strukturális Változások kezelése**

A Fővárosi Önkormányzat által az Éves Szerződésben meghatározott szolgáltatási mennyiség az ésszerű kapacitások fenntartásának igényét figyelembe véve a meglévő eszköz-, illetve munkaerő-állomány évek közötti változtatását igényelheti. A Közzolgáltató által tulajdonolt eszközök speciális volta miatt (speciális funkciójú, nagy értékű, a piacon nehezen értékesíthető/beszerezhető eszközök) az eszköz- és munkaerő-állományt érintő mennyiségi változtatások csak az adott éven túl realizálódnak.

Ennek megfelelően a kapacitások fenntartása miatti rendelkezésre-állási költségek az adott évben Állandó Költségnek tekintendők.

Amennyiben az Éves Szerződésben meghatározott szolgáltatási mennyiség változása miatt megváltozó kapacitásigény Strukturális Változtatásokat igényel a Közzolgáltató működésében, ezt az éves tervezésében a Fővárosi Önkormányzat részére köteles bemutatni.

A Strukturális Változásokkal összefüggésben a Közzolgáltató által realizált tárgyi eszközök értékesítéséből származó, a Számviteli Törvény szerinti egyéb bevétel felhasználásáról (pl.: részben vagy egészében osztalékfizetés, tőke kivonás) a Fővárosi Önkormányzat jogosult dönteni.

Strukturális Változások esetén a Rendelkezésre Állási Részt módosító tényezők a következők lehetnek:

- (a) Műszaki okok miatt:
  - (i) Új kapacitások kiépítése;

- (ii) Új technológiák beszerzése;
- (b) Tevékenységek átszervezése / szervezet átalakítása;
- (c) Jogsabályi változások;
- (d) Külső gazdasági okok.

A kiválasztott szolgáltatási mennyiség változása miatti, az Fővárosi Önkormányzat által elismert Strukturális Változásokból fakadó egyszeri elismert többletköltségeket, illetve elismert költségnövekményt az Fővárosi Önkormányzat a Közszolgáltató részére indokolt költségként ismeri el.

## 12. ÖNKÖLTSÉGSZÁMÍTÁS

A Közszolgáltató költségeit elsődlegesen az 5. számlaosztályban vezeti, azaz a költségeket költségnemenként gyűjti. Annak érdekében, hogy a felmerült költségeit és ráfordításait a végzett tevékenységekre, nyújtott szolgáltatásokra ténylegesen el tudja különíteni, az analitikus könyvelésében további részletezést alkalmaz. A költségviselők alkalmazásával a végzett szolgáltatások egyértelműen elkülöníthetőek, önköltségeik pontosan meghatározhatóak.

A szolgáltatások önköltségének meghatározása egy kalkulációs séma (un. kalkulációs lap) segítségével történik. A kalkulációs séma felépítését a törvények, valamint a Tulajdonos előírásai alapján a Közszolgáltató maga határozza meg.

A kalkulációs séma elemei az alábbiak (a sorszámzás a Tulajdonos által kért, a beszámolás alapját is képező fedezetszámítás sorait követi):

- 06. Alvállalkozó
- 07. Közvetlen anyagköltség
- 08. Közvetlen energiaköltség
- 09. Igénybe vett szolgáltatások, közvetlen
- 10. Egyéb szolgáltatások, közvetlen
- 11. Közvetlen külső munkaerő (bérelt munkaerő)
- II. Igénybe vett idegen erőforrások (06+07+08+09+10+11)**
- 12. Közvetlen személyi jellegű ráfordítások
- 13. Közvetlen saját eszközök költségei
- 14. Kiszolgáló szervezetei egységekről ráosztott költségek
- 14/a. Egyéb közvetlen ráfordítás
- III. Közvetlen saját erőforrás (12+13+14)**
- IV. Összes közvetlen költség (II+III)**
- 15. Egyéb szervezeti költségek (szervezeti általános költségek)
- A. Szűkített önköltség (IV+15)**
- 16. Központi / Vállalati általános költségek
- 17. Tevékenységre jutó adók (iparűzési, innovációs, stb.)

## 18. Egyéb ráfordítások

### B. Teljes önköltség (A+16+17+18)

A közvetlen költség (IV.) magába foglalja mindazokat a költségeket, amelyek egyértelműen a szolgáltatás, teljesítmény nyújtása, vagy teljesítése során felmerültek és kalkulációs egységre (költségviselőre, költséghelyre) utalványozhatók.

A közvetlen költségeket a felmerülésük alapján két fő csoportba osztjuk.

- a.) *Igénybe vett idegen erőforrások (II.):* a tevékenységek azon költségei, melyek idegen erőforrások (más vállalkozók) igénybevételével keletkeztek és közvetlenül a költségviselőn (kalkulációs egységen) kerülnek elszámolásra. Bekerülési értékét a – le nem vonható általános forgalmi adót is magában foglaló – számlázott, fizetett, szerződésben meghatározott összegben kell elszámolni.
- b.) *Közvetlen saját erőforrások (III.):* a tevékenység érdekében felmerült, az adott kalkulációs egység teljesítményével arányosan változó költségek, melyek egyértelműen és okozatszerűen hozzárendelhetők a tevékenységhez. Elszámolásuk nem közvetlenül költségviselőre, hanem költséghelyre történik, és a jelen mellékletben meghatározott naturáliák alapján kerülnek felosztásra a tevékenységek között. Itt kerülnek elszámolásra a kiszolgáló szervezeti egységekről a költségviselőkre osztott, a tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó költségek is.

*Alvállalkozó (06.):* Itt kell kimutatni a tevékenységhez igénybe vett más vállalkozó / szolgáltató, szerződés alapján számlázott költségeit.

*Közvetlen anyagköltség (07.):* Anyagköltségként az üzleti évben a kalkulációs egység előállítására érdekében felmerült – közvetlenül a tevékenységre elszámolt – felhasznált, vásárolt anyagok bekerülési (értékvesztéssel csökkentett, az értékvesztés visszaírt összegével növelt bekerülési) értékét kell kimutatni. Közvetlen anyagköltségként érvényesítjük az egyes anyagok beszerzésekor egyértelműen meghatározható le nem vonható ÁFA összegét.

*Közvetlen energiaköltség (08.):* Energia költségként az üzleti évben a tevékenység végzése során felhasznált, anyagköltségként meghatározott – közvetlenül a tevékenységre elszámolt – vásárolt energiák bekerülési értékét (számla alapján) kell kimutatni.

*Igénybe vett szolgáltatások közvetlen költségei (09.):* Az igénybe vett szolgáltatások értékeként az üzleti évben igénybe vett, a kalkulációs egység előállítására érdekében felmerült – közvetlenül a tevékenységre elszámolt –, anyagjellegű és nem anyagjellegű szolgáltatások bekerülési értékét a – le nem vonható általános forgalmi adót is magában foglaló – számlázott, fizetett, szerződésben meghatározott összegben kell elszámolni.



Nem tartoznak ide a gépjárművek és munkagépek más vállalkozóval végeztetett fenntartási, karbantartási, javítási költségei, valamint az épületek és építmények esetében a költséghelyre elszámolt költségek.

Egyéb szolgáltatások (10.): Az egyéb szolgáltatások értékeként kell kimutatni a rendszeres tevékenység során felmerült, közvetlenül a tevékenységre elszámolt alábbi költségeket:

- bankköltségek,
- hatósági díjak,
- illetékek: az önkormányzatoknak, állami költségvetésnek fizetett illetékek (beruházások illeték költsége kivételével),
- engedélyezési díjak,
- biztosítási díjak (kivéve a személyi jellegű kifizetések közé tartozó biztosítási díjakat, valamint a tárgyi eszközök értékében aktivált biztosítási díjak,
- költségként elszámolható adók, járulékok,
- tagsági díjak,
- perköltségek,
- egyéb különféle költségek.

Nem tartoznak ide a gépjárművekhez és munkagépekhez, valamint az épületek és építmények esetében költséghelyekre elszámolt költségek.

*Közvetlen külső munkaerő (bérelt munkaerő) (11.):* Itt kell kimutatni a tevékenységhez szerződés alapján igénybe vett, nem a Közszolgáltató alkalmazásában álló munkavállalók, a bérbeadó által számlázott költségeit.

*Közvetlen személyi jellegű ráfordítások (12.)* között az alábbi tételek kerülnek kimutatásra:

Közvetlen bérköltségek: Közvetlen bérköltségként kell kimutatni az elvégzett tevékenység érdekében felmerült, kifizetett – elszámolt – munkabér összegét. A bruttó bér magába foglalja a munkavállalók részére teljesítménybérben vagy időbérben elszámolt bérköltséget, melynek összetevői:

- törzsbér (teljesítménybér, időbér, stb.),
- bérpótlékok (túlórapótlék, készenléti pótlék, műszakpótlék, veszélyességi pótlék, stb.),
- kiegészítő fizetések (fizetett szabadság, munkaszüneti napokra fizetett bér, le nem töltött felmondási időre fizetett bér, fizetett munkaközi szünetek, stb.),
- prémiumok és jutalmak (az előre megállapított feladatok teljesítésére, illetve az elvégzett munka utólagos értékelése alapján kifizetett bérösszegek),
- egyéb munkabérek.

Közvetlen személyi jellegű költségek: tartalmazza a kalkulációs egység előállítására érdekében felmerült, kifizetett személyi költségek összegét. Ezek főbb elemei:

- újítási díjak, valamint az azokkal kapcsolatos közreműködési díjak,
- a Közszolgáltatót terhelő betegszabadság összegei,
- táppénz hozzájárulás,
- jövedelemadó köteles kifizetés (végkielégítés),
- a jogszabály alapján fizetett költségtérítések (gépkocsi költségátalány és költségtérítés, étkezési hozzájárulás, a megváltozott munkaképességű dolgozóknak fizetett kereset kiegészítése),
- saját üdülők költségei,
- dolgozóknak juttatott cafetéria.

Közvetlen bérek járulékai: A szociális hozzájárulási adó, a szakképzési hozzájárulás, továbbá minden olyan, adók módjára fizetendő összeg, amelyet a személyi jellegű ráfordítások vagy a foglalkoztatottak száma alapján állapítanak meg, függetlenül azok elnevezésétől.

*Közvetlen saját eszközök költségei (13.)* között kell kimutatni a kalkuláció során a tevékenységet végző eszközök (gépjárművek, munkagépek, berendezések, stb.), vagy ehhez közvetlenül kapcsolódó épületek építmények költségviselőre osztott – II. pontban nem szereplő – költségeit.

*Kiszolgáló szervezetei egységekről ráosztott költségek (14.):* A kalkuláció során a tevékenységhez közvetlenül tartozó, más szervezetektől naturália átterheléssel kapott költségek (pl.: saját karbantartás, infrastruktúra fenntartás költségei).

*Egyéb közvetlen ráfordítás (14/a.):* Tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó ráfordításoknak tekintjük azokat a ráfordításokat, melyek a végzett szolgáltatás miatt, vagy annak érdekében merülnek fel, ahhoz szorosan kapcsolódnak és így a tevékenység teljes önköltségének részét képezik. Ezek az alábbiak:

- fizetett lerakási járulék, rekultiváció és monitoring céljára képzett céltartalék,
- tevékenységhez közvetlenül kapcsolható értékvesztések és selejtezések, stb.

*Egyéb szervezeti költségeknek (szervezeti általános költségek) (15.):* minősülnek azok a költségek, amelyek bár a szolgáltatást (tevékenységet) közvetlenül végző szervezethez kapcsolódnak, de jellegüket tekintve inkább a szervezethez köthetőek, mintsem magához a tevékenységhez. Tartalmát tekintve:

- közvetlenül felhasznált anyagok költsége,
- az üzemet irányító, ellátó, kisegítő, személyzet bére és a bérjárulékok, valamint a személyi jellegű egyéb kifizetések költsége,
- a munkavédelmi költségek, védőöltözetek, védőital költségei,
- biztonsági felszerelések javítási és karbantartási költségei,
- üzemi épületek és tárgyi eszközök minősülő, nem közvetlenül termelési célt szolgáló egyéb berendezések és felszerelések értékcsökkenési leírásai költsége,
- az üzemekben felhasznált tüzelőanyag, energia, víz költsége,

- a kalkuláció során a tevékenység kiszolgáláshoz tartozó, más szervezetektől naturália átterheléssel kapott, nem közvetlenül elszámolt költségek (pl.: ingatlanokhoz kapcsolódó üzemeltetési és fenntartási költségek).

*Központi / Vállalati általános költségeknek (16.)* minősülnek azok a költségek, amelyek a Közzolgáltató általános működése érdekében merülnek fel, az általános irányításához, értékesítési funkciókhoz kapcsolódnak.

A Közzolgáltató az önköltségszámítása során a tevékenységek szűkített önköltségét a naturáliákra épülő osztókalkulációval határozza meg, míg az igazgatási költségek felosztásánál pótlékoló kalkulációt alkalmaz.

$$\text{az igazgatási költség \% -a} = \frac{\text{Közzolgáltató összes igazgatási költsége}}{\text{végzett szolgáltatások összes szűkített önköltsége}}$$

A pótlékoló kalkuláció során egy vetítési alap kerül meghatározásra az alábbiak szerint:

*Tevékenységre jutó adók (17.):* Azok a ráfordítások, melyek a végzett szolgáltatás miatt, vagy annak érdekében merülnek fel, így a tevékenység teljes önköltségének részét kell képezniük, de nem lehet része a szűkített önköltségeknek.

Ezek az alábbiak:

- iparűzési adó,
- innovációs járulék,
- különböző, adózás előtti eredmény után fizetendő adók.

*Egyéb ráfordítások (18.):* Társasági szintű, közvetett költségenként elszámolt egyéb ráfordítások.

### 13. ÁLLANDÓ ÉS VÁLTOZÓ KÖLTSÉGEK MEGHATÁROZÁSA

Az állandó költségek azok a költségek, melyek a szolgáltatási volumen egy adott tartományában, összegükben változatlanok. Állandó költségnek tekintjük az alábbi költség elemeket:

- Az anyagköltség azon része, amely az eszközök (gépek, járművek, szerszámok, stb.) műszaki teljesítőképességének fenntartásához és a célgépek téli – nyári átszereléséhez szükségesek;
- Igénybevett szolgáltatások közül a gépjárművek és munkagépek, valamint egyéb gépek, berendezések épületek, létesítmények esetében más vállalkozóval végeztetett fenntartási, karbantartási, javítási költségek; a tevékenységekhez kapcsolódó – a tevékenység volumenétől nem függő – szállítási, raktározási költségek; bérleti díjak; hirdetési költségek; oktatási költségek és a távközlési-informatikai költségek; tervezői, szakértői díjak és az egyéb igénybevett szolgáltatások költségei;

- Egyéb szolgáltatások teljes vertikuma;
- Bérköltés, a következók kivételével: az alkalmi munkások részére kifizetett bérköltés, a túlóra díja, a hómunkabér és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett bérköltés;
- Személyi jellegű költségek, a következók kivételével: az alkalmi munkások részére kifizetett, a túlórához kapcsolódó a hómunkabérrel kapcsolatos és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett személyi jellegű költségek;
- Bérek járulékai, a következók kivételével: az alkalmi munkások részére kifizetett bérek járulékai, a túlóra, a hómunkabér járulékai és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett bérek járulékai;
- Értékcsökkenési leírás;
- Egyéb költségek (pl.: előre tervezhető karbantartási költségek);
- Üzemi általános költés (kivéve: a túlórához kapcsolódó, a hómunkabérrel kapcsolatos és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett bérköltés, személyi jellegű költségek és a bérek járulékai);
- Tevékenységhez közvetlenül kapcsolódó – a tevékenység volumenétől nem függő – ráfordítások;
- Központi irányítás költségei / Igazgatási költségek.

Olyan beruházások értékcsökkenésére nem nyújtható ellentételezés vagy kompenzáció, amelyet állami támogatásnak minősülő, vagy Altmark Trans jogeset alapján minősülő forrásból finanszíroznak.

A változó költségek azok a költségek, amelyek összegükben arányosan változnak a tevékenység volumenével. Változó költségnek tekintjük az alábbi költség elemeket:

- Az anyagjellegű ráfordítások közül a mindennapi üzemeltetéshez és hiba elhárításhoz szükséges költségek (pl.: üzemanyag költés);
- Bérköltés: az alkalmi munkások bérköltése, a túlóra díja, a hómunkabér és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett bérköltések;
- Személyi jellegű költségek: az alkalmi munkások részére kifizetett, a túlórához kapcsolódó, a hómunkabérrel kapcsolatos és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett személyi jellegű költségek;
- Bérek járulékai: az alkalmi munkások részére kifizetett bérek járulékai, a túlóra, a hómunkabér járulékai és a havária helyzettel összefüggésben kifizetett bérek járulékai;
- A végzett tevékenységtől függő, ahhoz szorosan kapcsolódó igénybevett szolgáltatások, ráfordítások.
- Egyéb költségek (nem tervezhető karbantartási költségek, futó javítási költségek).

## 14. AZ ÁRINDEXEK MEGHATÁROZÁSA

### Indexálás alapelvei

A költségek infláció által okozott növekedésének a Kompenzációban történő érvényesítésével összefüggésben:

- a) A Közszolgáltató a Közszolgáltatás alá tartozó Tevékenységenkénti költségneem szerinti bontásban definiálja az indexáláshoz használt árindexet.
- b) A Közvetett Költségek egyes költségcsoportjaira (költségnemekre) rájuk jellemző árindexek kerülnek meghatározásra.
- c) Az értékcsökkenés tekintetében nem történik indexálás.

## 15. A KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ ÉS A SZÁMÍTOTT HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI DÍJ MEGHATÁROZÁSA

A Közszolgáltatási díj megállapítása a hulladéktörvény alapján, a vonatkozó jogszabályok szerint történik, melyet a jelenleg érvényben lévő szabályozás szerint a MEKH javaslata alapján a miniszter végez.

A Fővárosi Önkormányzat által elismert Számított hulladékgazdálkodási díj meghatározása a következők szerint történik:

A Közszolgáltató a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás következő Tárgyév-re vonatkozó egységnyi díját a tervezett költségek és ráfordítások, illetve az Ésszerű nyereség összege és a várható szolgáltatási mennyiség hányadosaként állapítja meg, és terjeszti elő.

### 15.1. A Számított hulladékgazdálkodási díjszámítás képlete

A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás feladatkörében, az e feladatkör ellátását szabályzó jogszabályi előírásokból, valamint a feladatkör természetéből adódóan Közszolgáltató Egytényezős díjat alkalmaz. Így az éves díjfedezet és az ingatlan tulajdonosoknak számlázott tervezett éves mennyiség alapján fajlagos szolgáltatási díj kerül megállapításra.

A Hulladékgazdálkodási közzolgáltatás naturáliái a tonna és a m<sup>3</sup>.

$$\text{Számított Hulladékgazdálkodási díj} = \left( \frac{\text{TK} + \text{NY}_{\text{hulladék}} - \text{T}_{\text{egyéb}}}{M_{\text{hulladék}}} \right)$$

Ahol:

TK [ Ft / év ] = A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Tevékenység  
Közvetlen Költségeinek és Közvetett Költségeinek

összessége, mely az adott évben tervezett mennyiség (Mhulladék) szolgáltatása során felmerül.

$NY_{\text{hulladék}}$  [ Ft / év ] = Az Ésszerű Nyereség képzését célzó díjrész.

$T_{\text{egyéb}}$  [ Ft / év ] = A Közszolgáltatás teljesítése folyamatában keletkező melléktermékek (termelt hő- és villamos energia, depónia gáz), bevétele, illetve ha mindez pótlólagos költséggel is jár, akkor annak eredménye.

$Mh_{\text{hulladék}}$  [ liter ] = A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás körébe tartozó Hulladékgazdálkodási tevékenységek Közszolgáltató által kiszámítható mennyisége.

## **15.2. A Számított hulladékgazdálkodási díjba beépíthető költségek meghatározása**

A 26/2013 (IV.18.) Fővárosi Önkormányzati rendelet meghatározza a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás körében végzendő tevékenységeket.

A hulladékgazdálkodás teljes költségeit (TK) alkotó költség- és ráfordítástételek:

- + Hulladékgyűjtés költségei, ráfordításai
- + Tartályellátás költségei, ráfordításai
- + Hulladékszállítás költségei, ráfordításai
- + Hulladék előkezelés költségei, ráfordításai
- + Hulladék energetikai hasznosítás költségei, ráfordításai
- + Hulladékártalmatlanítás költségei, ráfordításai
- + Környezetvédelmi költségek, ráfordítások
- + Hulladékgazdálkodási létesítmények üzemeltetési és karbantartási költségei, ráfordításai
- + E létesítmények utógondozásának, rekultivációjának és monitorozásának a Tárgyévra vetített költségei, ráfordításai
- + Hulladékok szelektív gyűjtés, előkezelés költségei, ráfordításai
- + Hulladékgazdálkodási létesítmények környezetterhelésének túrésért helyi önkormányzatoknak fizetett díj, vagy nyújtott szolgáltatás költsége
- + Hulladékgazdálkodási díj beszedésének, faktorálásának költségei, ráfordításai
- + Rendelkezésre állás költségei, ráfordításai
- + Kapcsolódó vissza nem igényelhető adók, illetékek

A kerületi önkormányzatok által hulladékudvar létesítéshez ingyen bérbe adott ingatlanok nulla forintos költségtételként jelennek meg a díjszámítás során, kivéve, ha



ehhez vissza nem igénylehető adó-, illetékfizetési kötelezettség kapcsolódik. Ez utóbbiak díjképző elemként veendők figyelembe.

A Szerződés rendelkezéseivel összhangban a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás teljesítése érdekében igénybe vett Közszolgáltatási közreműködők által végzett tevékenységek költségeit a Közszolgáltató külön Díjlemként köteles kimutatni.

### **15.3. A Számított hulladékgazdálkodási díjat csökkentő támogatások, bevételek**

A Közszolgáltatás teljesítése folyamatában keletkező melléktermékek (termelt hő- és villamos energia, depónia gáz) bevételét, illetve ha mindez pótlólagos költséggel is jár, akkor eredményét.

### **15.4. A Számított hulladékgazdálkodási díj kalkulációjánál figyelembe vett közvetett költségek**

A Közszolgáltató önköltség számítási szabályzatának értelmében a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás ellátásakor felmerülő költségek és ráfordítások az évente kiadott „Költséghelyek, költségviselők és munkaszámok jegyzéke”-ben, vagy azzal egyenértékű szabályozásban szereplő Költségobjektumokon kerülnek kimutatásra.

A Közszolgáltató szervezete egészének működése kapcsán felmerülő összes Közvetett Költség a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Tevékenység körében a tevékenységek elvégzése kapcsán felmerülő szűkített önköltség arányában kerül felosztásra.

### **15.5. A Számított hulladékgazdálkodási díj kalkulációjánál figyelembe vett céltartalékok**

A Ht. 70. §-a alapján a Közszolgáltató a kezelésre kerülő hulladék mennyiségével arányosan, biztosítékot nyújtó céltartalékot képez, melyet beépít a Hulladékgazdálkodási díjba.

A céltartalékot a működés folyamán, az adózás előtti eredmény terhére kell képezni, és az előre látható kockázat, illetve veszteség figyelembevételével teljesítményarányosan úgy elkülöníteni, hogy a hulladékkezelő létesítmény bezárásakor vagy a létesítményben végzett tevékenység felhagyásakor a céltartalék a létesítmény rekultivációjához és utógondozásához, valamint a hulladék kezeléséhez szükséges jövőbeni költségeket mindenkor fedezni tudja.

### **15.6. A Számított hulladékgazdálkodási díj kalkulációjánál figyelembe vett nyereségelemek**

A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás költségei alapján kalkulált Számított hulladékgazdálkodási díj tartalmazhat egy ésszerű nyereséget is, mely biztosítja (részben vagy egészben) a Közszolgáltató a Közszolgáltatás folyamatos, biztonságos

és bővíthető teljesítéséhez szükséges fejlesztések, beruházások és karbantartások elvégzését is, a jelen Melléklet 15.6.1. pontjában foglaltakkal összhangban.

#### **15.6.1. A realizált nyereség kötött felhasználásának elve**

Az Ésszerű Nyereség alapján fejlesztési forrásként képződött nyereségrészt a Közszolgáltató az előzetesen meghatározott fejlesztési célú beruházások finanszírozására köteles fordítani. A fejlesztési célokat, és a finanszírozásukhoz képzendő tartalékok mértékét az éves tervezésben a Közszolgáltató köteles a Fővárosi Önkormányzat részére előterjeszteni.

A képződött fejlesztési források mértékét, illetve felhasználásának módját a Közszolgáltató által készített éves beszámolóban tételesen be kell mutatni.

Az Ésszerű Nyereség mértékén belül képződött nyereséget kizárólag a Közszolgáltató tevékenységével összefüggésben álló fejlesztésekre, illetve a Közszolgáltatás indokolt költségeiként számba nem vehető kockázatok miatti ráfordítások finanszírozására lehet fordítani.

A képződött nyereség mértékét, és felhasználásának módját a Közszolgáltató az általa készített éves beszámolóban tételesen bemutatja.

#### **15.7. A Számított hulladékgazdálkodási díj kalkulációjánál figyelembe vett egyéb tényezők**

A Közszolgáltatónak Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatásaal kapcsolatban felmerülő, a Fővárosi Önkormányzat által előzetesen jóváhagyott a Közszolgáltató által finanszírozott egyszeri beruházási, fejlesztési, átalakítási szükségleteinek és az üzemeltetésének finanszírozását biztosító forrásokat is tartalmazza a Számított hulladékgazdálkodási díj. Az egyes egyedi projektek költségtételei az Számított hulladékgazdálkodási díj előterjesztésben kerülnek részletezésre. Ilyen egyszeri projektek lehetnek például:

- (a) Elkülönített (szelektív) hulladékgyűjtő programok;
- (b) Házhoz menő szelektív hulladékbegyűjtés a lakosságtól;
- (c) Biológiailag lebomló hulladék-gyűjtési program;
- (d) Hulladékkezeléshez és hasznosításhoz (hulladék lerakása előtti előkezelés, lerakási-, égetési kapacitás bővítése) kapcsolódó értékcsökkenéssel nem fedezett beruházások; és
- (e) A Strukturális Változások kezelése körében a hulladékgazdálkodáshoz kapcsolódó Európai Unió vagy egyéb nemzeti és nemzetközi pályázatok saját erő szükséglete.

A Közszolgáltató jogszabályi kötelezettsége a teljes keletkezett hulladékmennyiség megfelelő gyakorisággal történő begyűjtése, annak elszállítása, kezelése, hasznosítás, ártalmatlanítása.

Biztosítani kell a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatás folyamatosságát, a Közszolgáltatás jogszabályban meghatározott minőségét, és a felhasználó-, illetve fogyasztóvédelmet, továbbá a Főváros közigazgatási határán belül, valamennyi ingatlanra kiterjedő, a teljes területet lefedő ellátást, az ellátás biztonságát.

#### **15.8. Strukturális Változások érvényesítése**

A Közszolgáltató a teljesítendő tárgyevi teljesítmények függvényében szükségessé váló és a Fővárosi Önkormányzat által elfogadott Strukturális Változások fedezésére jogosult az Állandó Költségeiben felmerülő többletköltséget érvényesíteni.

Az éven belül állandó, de éven túl változó költségek és a Közszolgáltató költségstruktúrájában (működési- és naturália változások) bekövetkező változások miatti hatásokat a Közszolgáltatónak a Szerződésben foglaltak szerint be kell mutatnia a Fővárosi Önkormányzat felé az éves Számított hulladékgazdálkodási díj előterjesztésben, melyek alapján elfogadott, módosított költségek képezik a Tárgyvre vonatkozó díj alapját.

#### **15.9. Indexálás**

A Számított hulladékgazdálkodási díj javaslat meghatározásakor Közszolgáltató a fent leírtaknak megfelelően a Tárgyvre vonatkozó tervezett költségeiből indul ki. A tárgyevre vonatkozó költségadatokat kiszámítása a bázisév várható (legfrissebb rendelkezésre álló tény és az ez alapján korrigált terv) költségeiből és ráfordításaiból kiindulva történik.

A tervezés első lépése a tárgyevi szükséges költségek változatlan működési feltételek melletti tételes valorizálással (indexálással) történő meghatározása. Ez a tervezési mozzanat megmutatja, hogy az egyes költségelemek esetében milyen növekedést okoz az árszínvonal emelkedése.

Bázisév várható költségeinek valorizált (indexált) értéke az egyes költségnemek esetében a megfelelő inflációs százalék és a költségek szorzataként áll elő. Közszolgáltató a Fővárosi Önkormányzat által jóváhagyott, a tulajdonos BVH HOLDING Zrt. által megállapított indexekkel számol.



3.12. sz. melléklet

Megnevezés	Egység	X-1 év Y.negyedév halmazott tény	X. év éves terv	X. év Y.negyedév halmazott tény	Tény / Terv (%)	X-1. év / X. év időszaki tény (%)
1	2	3	4	5	6 = 5 / 4	7 = 5 / 3
Belföldi értékesítés nettó árbevétele	e Ft					
ebből: BFÖ közszolg szerz alapján	e Ft					
ebből: BFÖ egyéb*	e Ft					
ebből: Lakossági	e Ft					
ebből: gazdálkodó szervezetek, intézmények	e Ft					
ebből: szelektíven gyűjtött hulladék	e Ft					
ebből: melléktermék-értékesítés bevétele	e Ft					
ebből: Állami megrend*	e Ft					
Export értékesítés nettó árbevétele	e Ft					
<b>Értékesítés nettó árbevétele</b>	<b>e Ft</b>					
Saját termelésű készletek állományváltozása	e Ft					
Saját előállítású eszközök aktivált értéke	e Ft					
<b>Aktivált saját teljesítmények értéke</b>	<b>e Ft</b>					
<b>Egyéb bevételek</b>	<b>e Ft</b>					
ebből: BFÖ Támogatás*	e Ft					
ebből: Állami támogatás*	e Ft					
ebből: Egyéb Támogatás*	e Ft					
ebből: visszaírt értékvesztés*	e Ft					
<b>HOZAMOK ÖSSZESEN:</b>	<b>e Ft</b>					
Anyagköltség	e Ft					
Igénybe vett szolgáltatások értéke	e Ft					
Egyéb szolgáltatások értéke	e Ft					
Eladott áruk beszerzési értéke	e Ft					
Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	e Ft					
<b>Anyagjellegű ráfordítások</b>	<b>e Ft</b>					
Béreköltség	e Ft					
Személyi jellegű egyéb kifizetések	e Ft					
Bérbírlékok	e Ft					
<b>Személyi jellegű ráfordítások</b>	<b>e Ft</b>					
<b>Értékcsökkenési leírás</b>	<b>e Ft</b>					
<b>Egyéb ráfordítások</b>	<b>e Ft</b>					
ebből: értékvesztés	e Ft					
<b>ÜZEMI (ÜZLETI) TEV. EREDMÉNYE</b>	<b>e Ft</b>					
Kapott (járó) osztalék és részesedés	e Ft					
ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	e Ft					
Részesedések értékesítésének árfolyamnyeresége	e Ft					
ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	e Ft					
Befektetett pénzügyi eszközök kamatai, árfolyamnyer.	e Ft					
ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	e Ft					
Egyéb kapott (járó) kamatok és kamatjellegű bevételek	e Ft					
ebből: kapcsolt vállalkozástól kapott	e Ft					
Pénzügyi műveletek egyéb bevételei	e Ft					
<b>Pénzügyi műveletek bevételei</b>	<b>e Ft</b>					
Befektetett pénzügyi eszközök árfolyamvesztesége	e Ft					
ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	e Ft					
Részesedésekből származó ráfordítások, árfolyamvesztesége	e Ft					
Fizetendő kamatok és kamatjellegű ráfordítások	e Ft					
ebből: kapcsolt vállalkozásnak adott	e Ft					
Részesedések, értékpapírok, bankbetétek értékveszt.	e Ft					
Pénzügyi műveletek egyéb ráfordításai	e Ft					
<b>Pénzügyi műveletek ráfordításai</b>	<b>e Ft</b>					
<b>PÉNZÜGYI MŰVELETEK EREDMÉNYE</b>	<b>e Ft</b>					
<b>SZOKÁSOS VÁLLALKOZÁSI EREDMÉNY</b>	<b>e Ft</b>					
Rendkívüli bevételek	e Ft					
Rendkívüli ráfordítások	e Ft					
<b>RENDKÍVÜLI EREDMÉNY</b>	<b>e Ft</b>					
<b>ADÓZÁS ELŐTTI EREDMÉNY</b>	<b>e Ft</b>					
Adófizetési kötelezettség	e Ft					
<b>ADÓZOTT EREDMÉNY</b>	<b>e Ft</b>					

\* Szövegesen részletezni!

Statisztikai átlaglétszám:						
Alkalmazotti *	fő					
Fizikai	fő					
Egyéb (nyugdíjas, tanuló)	fő					
Ig+FB tagok	fő					
<b>Összesen: **</b>	<b>fő</b>					

Megjegyzés:

\* = (szellemi)

\*\* = (alkalmazott szellemi + fizikai)



MEGNEVEZÉS	X-1. év I. negyedév	X. év I. negyedév	X-1. II. negyedév	X. év II. negyedév	X-1. III. negyedév	X. év III. negyedév	X-1. IV. negyedév	X. év IV. negyedév	X-1. év halmozott időszak	X. év halmozott időszak	X-1. év / X. év időszaknyi tény (%)
<b>Hulladék gyűjtés és szállítás</b>											
<b>Budapestről gyűjtött hulladék</b>											
<b>A</b>	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében Budapestről gyűjtött vegyes települési hulladék										
A1	lakosságtól, költségvetési szervektől gyűjtött vegyes háztartási hulladék										
A11	ittcai hulladékgyűjtés edényekből származó hulladék										
A2	piscokon, rendezvényeken keletkezett vegyes települési hulladék										
A3	gazdálkodó szervezetektől gyűjtött háztartási hulladékhöz hasonló vegyes hulladék										
A31	árvállalkozók által gazdálkodó szervezetektől gyűjtött háztartási hulladékhöz hasonló vegyes hulladék										
<b>B</b>	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében Budapestről elkülönítetten gyűjtött települési hulladék (gyűjtőárat+szigetek+udvarok)										
B1	papír hulladék										
B11	házhöz menő rendszerben gyűjtött papír hulladék										
B12	hulladékgyűjtés szigeten gyűjtött papír hulladék										
B13	hulladékgyűjtés udvarokban gyűjtött papír hulladék										
B2	fém és műanyag hulladék										
B21	házhöz menő rendszerben gyűjtött fém és műanyag hulladék										
B22	hulladékgyűjtés szigeten gyűjtött fém és műanyag hulladék										
B23	hulladékgyűjtés udvarokban gyűjtött fém és műanyag hulladék										
B4	üveg hulladék										
B41	hulladékgyűjtés szigeten gyűjtött üveg hulladék										
B42	hulladékgyűjtés udvarokban gyűjtött üveg hulladék										
B5	kerti biohulladék										
B51	házhöz menő rendszerben gyűjtött kerti biohulladék										
B52	hulladékgyűjtés udvarokban gyűjtött kerti biohulladék										
B6	épilesi és bontási hulladék										
B7	elektromos és elektronikai hulladék										
B8	B1-B7 kategóriába nem tartozó egyéb nem veszélyes hulladék										
B9	veszélyes hulladék										
B91	lomtalanítás során gyűjtött veszélyes hulladék										
<b>C</b>	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében Budapestről gazdálkodó szervezetektől elkülönítetten gyűjtött háztartási hulladékhöz hasonló hulladék										
C1	papír hulladék										
C2	fém hulladék										
C3	műanyag hulladék										
C4	üveg hulladék										
C5	kerti és parkokból, temetőkből származó biológiailag lebomló (zöld) hulladék										
C6	C1-C5 kategóriába nem tartozó egyéb nem veszélyes hulladék										
C7	veszélyes hulladék										
<b>D</b>	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében Budapestről gyűjtött lomhulladék										
<b>E</b>	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében Budapestről gyűjtött hulladék (vegyes+elkülönítetten gyűjtött+lom)										
E1	közszolgáltatás keretében lakosságtól, költségvetési szervektől gyűjtött hulladék összesen										
E2	közszolgáltatás keretében gazdálkodó szervezetektől gyűjtött hulladék összesen										
<b>F</b>	Közfürdő tisztántartási közszolgáltatás keretében Budapestről gyűjtött hulladék										
<b>G</b>	Hulladékgazdálkodási és közterület tisztántartási közszolgáltatás keretében Budapestről gyűjtött hulladék összesen										
<b>Egyéb településeken gyűjtött hulladék</b>											
<b>H</b>	Egyéb településeken közszolgáltatás keretében gyűjtött vegyes települési hulladék										
H1	lakosságtól, költségvetési szervektől gyűjtött vegyes települési hulladék										
H2	gazdálkodó szervezetektől gyűjtött háztartási hulladékhöz hasonló vegyes hulladék										
<b>I</b>	Egyéb településeken közszolgáltatás keretében lakosságtól által elkülönítetten gyűjtött települési hulladék (gyűjtőárat+szigetek+udvarok)										
I1	papír hulladék										
I2	fém és műanyag hulladék										
I3	üveg hulladék										
I4	kerti biohulladék										
I5	épilesi és bontási hulladék										
I6	elektromos és elektronikai hulladék										
I7	I1-I7 kategóriába nem tartozó egyéb nem veszélyes hulladék										
I8	veszélyes hulladék										
<b>J</b>	Egyéb településeken közszolgáltatás keretében gazdálkodó szervezetektől elkülönítetten gyűjtött háztartási hulladékhöz hasonló hulladék										
J1	papír hulladék										
J2	fém hulladék										
J3	műanyag hulladék										
J4	üveg hulladék										
J5	kerti és parkokból, temetőkből származó biológiailag lebomló (zöld) hulladék										
J6	J1-J5 kategóriába nem tartozó egyéb nem veszélyes hulladék										
J7	veszélyes hulladék										
<b>K</b>	Egyéb településeken hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében gyűjtött lom hulladék										
<b>L</b>	Egyéb településeken közterület tisztántartási közszolgáltatás keretében gyűjtött hulladék										
<b>M</b>	Egyéb településeken hulladékgazdálkodási és közterület tisztántartási közszolgáltatás keretében gyűjtött hulladék összesen										
<b>Hulladékkezelés</b>											
<b>Előkezelés</b>											
<b>N</b>	Előkezelésben feldolgozott, válogatott hulladék										
N1	papír hulladék										
N11	leválasztott tiszta papír hulladék										
N12	mésoldagosan keletkező hulladék										
N2	fém és műanyag hulladék										
N21	leválasztott tiszta fém hulladék										
N22	leválasztott műanyag hulladék										
N23	mésoldagosan keletkező hulladék										
N3	vegyes települési hulladék										
N31	leválasztott energetikai hasznosításra kerülő hulladék (saját + idegen)										
N4	kerti biohulladék										
N5	egyéb nem veszélyes hulladék										
N6	előkezelés során keletkező, energetikai hasznosításra nem kerülő másodlagos hulladék										
<b>Energetikai hasznosítás</b>											
<b>O</b>	Hulladék Hasznosító Műben energetikailag hasznosított hulladék										
P1	Hulladék Hasznosító Műben energetikailag hasznosított vegyes települési hulladék										
P11	Hulladék Hasznosító Műben energetikailag hasznosított, saját gyűjtésből származó vegyes települési hulladék										
P2	Hulladék Hasznosító Műben energetikailag hasznosított egyéb települési hulladék										
P22	Hulladék Hasznosító Műben energetikailag hasznosított, saját gyűjtésből származó egyéb települési (pl. lom) hulladék										
P23	előkezelés során keletkezett másodlagos hulladék										
P3	Hulladék Hasznosító Műben energetikailag hasznosított egyéb hulladék										
P4	Hulladék Hasznosító Műben keletkezett salak										
P5	Hulladék Hasznosító Műben keletkezett pernye										
P6	Hulladék Hasznosító Műben keletkezett fűtőgáztermelési maradékanyag										
<b>Komposztálás</b>											
<b>Q</b>	Pusztázómori Regionális Hulladékkezelő Központban komposztálással hasznosított hulladék										
Q1	saját gyűjtésből származó komposztálással hasznosított kerti biohulladék										
Q2	egyéb beszállítótól származó komposztálással hasznosított kerti biohulladék és egyéb biológiailag lebomló hulladék										
<b>Ártalmatlanítás</b>											
<b>R</b>	Pusztázómori Regionális Hulladékkezelő Központban lerakással ártalmatlanított hulladék										
R1	Budapestről származó a lerakóban ártalmatlanított vegyes települési hulladék										
R11	saját gyűjtésből származó a lerakóban ártalmatlanított vegyes települési hulladék										
R12	árvállalkozók által gyűjtött a lerakóban ártalmatlanított vegyes települési hulladék										
R2	Budapestről származó a lerakóban ártalmatlanított építési és bontási hulladék										
R21	saját gyűjtésből származó a lerakóban ártalmatlanított építési és bontási települési hulladék										
R3	Budapestről származó a lerakóban ártalmatlanított egyéb hulladék										
R31	saját gyűjtésből származó a lerakóban ártalmatlanított egyéb hulladék										
R4	egyéb településről származó a lerakóban ártalmatlanított vegyes települési hulladék										
R41	saját gyűjtésből származó a lerakóban ártalmatlanított vegyes települési hulladék										
R5	egyéb településről származó a lerakóban ártalmatlanított építési és bontási hulladék										
R51	saját gyűjtésből származó a lerakóban ártalmatlanított építési és bontási települési hulladék										
R6	egyéb településről származó a lerakóban ártalmatlanított egyéb hulladék										
R61	saját gyűjtésből származó a lerakóban ártalmatlanított egyéb hulladék										
R7	Budapestről származó ártalmatlanított hulladék összesen										
R71	Budapestről, saját gyűjtésből származó ártalmatlanított hulladék összesen										
R8	egyéb településről származó ártalmatlanított hulladék összesen										
R9	Hulladék Hasznosító Műből ártalmatlanításra beszállított salak										
R10	előkezelésből származó nem hasznosítható másodlagos hulladék										
<b>S</b>	Dunakeszi lerakóban ártalmatlanított hulladék										
S1	Budapestről származó a lerakóban ártalmatlanított vegyes települési hulladék										







Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási szerződés

2. számú melléklet - Hulladékkezelés + egyéb

Megnevezés	Egység	X-1 év Y.negyedév halmozott tény	X. év éves terv	X. év Y.negyedév halmozott tény
1	2	3	4	5
1	e Ft			
2	e Ft			
2.1	e Ft			
2.2	e Ft			
3*	e Ft			
4	e Ft			
5	e Ft			
I	e Ft			
6	e Ft			
7	e Ft			
8	e Ft			
9	e Ft			
10	e Ft			
11	e Ft			
II	e Ft			
12	e Ft			
12.1	e Ft			
12.2	e Ft			
12.3	e Ft			
13	e Ft			
13.1	e Ft			
13.2	e Ft			
13.3	e Ft			
III	e Ft			
14	e Ft			
15	e Ft			
IV	e Ft			
16	e Ft			
V	e Ft			
17	e Ft			
18	e Ft			
VI	e Ft			
VII	e Ft			
19	e Ft			
20	e Ft			
VIII	e Ft			

\*Tevékenységekhez közvetlenül rendelhető egyéb bevételek támogatás/kompensáció nélkül  
 \*\*Közvetlen saját eszközökhez igénybe vett szolgáltatások (javítás, karbantartás stb.) nélkül  
 \*\*\*A tevékenységek végrehajtása során használt eszközök költsége (termelő eszközök, gépjárművek, munkagépek, szerszámok, stb.)  
 \*\*\*\*Tárgyalat önköltségszámítási szabályzatában meghatározott általános költségek  
 \*\*\*\*\*Közvetlenül a tevékenységhez nem rendelhető egyéb ráfordítások

Felozott költség kalkuláció	Tételes kalkuláció alapján	Tételes kalkuláció alapján	Tételes kalkuláció alapján
Feloztandó szervezeti általános költség értéke			
Vetítési alap			
Feloztás %-a			
Feloztandó vállalati általános költség értéke			
Vetítési alap			
Feloztás %-a			
Feloztandó vállalati általános költség értéke			
Statistikai átlagszám:			
Alkalmazotti			
Fizikai és "alkalmi"			
Egyéb (nyugdíjas és tanuló)			
<b>Összesen:</b>			

Kiróltendő (kb. 6-10 db táblázat):  
 Hulladékkezelési közszolgáltatási tevékenységekre külön-külön  
 Egyéb hulladékkezelési tevékenységre  
 Köztisztasági megrendelt és egyéb tevékenységekre  
 Egyéb és ipari tevékenységre  
 Társasági összesenre

Kitöltendő (oszlopokban):  
Tevékenység 1 => Tevékenység n, melyre kalkulációs lap készült

Megnevezés	Egység	X. év Y. negyedév halmazott tény					Társasági összesen
		Tevékenység 1	Tevékenység 2	...	Tevékenység n	Társasági összesen	
1	2	3	4	5	n-1	n	
Értékesítés nettó árbevétele	e Ft						
Aktívált saját teljesítmények értéke	e Ft						
Egyéb bevételek	e Ft						
<b>HOZAMOK ÖSSZESEN:</b>	<b>e Ft</b>						
Anyagköltség	e Ft						
Igenybe vett szolgáltatások értéke	e Ft						
Egyéb szolgáltatások értéke	e Ft						
Eladott áruk beszerzési értéke	e Ft						
Eladott (közvetített) szolgáltatások értéke	e Ft						
<b>Anyagjellegű ráfordítások</b>	<b>e Ft</b>						
Béreköltség	e Ft						
Személyi jellegű egyéb kifizetések	e Ft						
Bérfelrakások	e Ft						
<b>Személyi jellegű ráfordítások</b>	<b>e Ft</b>						
Értécsökkenési leírás	e Ft						
Egyéb ráfordítások	e Ft						
ebből: értékvesztés	e Ft						
<b>ÜZEMI (ÜZLETI) TEV. EREDMÉNYE</b>	<b>e Ft</b>						
Pénzügyi eredmény	e Ft						
Rendkívüli eredmény	e Ft						
<b>Felosztandó közvetett költségek összesen</b>	<b>e Ft</b>						
<b>Statisztikai átlaglétszám:</b>							
Alkalmazotti *	fő						
Fizikai	fő						
Egyéb (nyugdíjas, tanuló)	fő						
Ig+FB tagok	fő						
<b>Összesen: **</b>	<b>fő</b>						

Megjegyzés:

\* = (szellemi)

\*\* = (alkalmazott szellemi + fizikai)

Megnevezés és típus	Mennyiségi egység (db)	Átlag / kor	Bruttó érték (eFt)
...			
...			
...			
<b>Végösszeg</b>			

Megadandó:

X. év Y.negyedév záró érték alapján





### 3./ 3. sz. melléklet

#### Létesítményjegyzék

#### 1. Hulladékgazdálkodás Telephelyek:

Megnevezés	Cím	KTJ szám
Fővárosi Hulladékhasznosító Mű	XV. Mélyfúró u. 10-12.	100392330
Regionális hulladékkezelő központ	Dunakeszi külterület Hrsz.: 029/1, 029/2, 029/3, 041	100639981
Regionális hulladékkezelő központ	Pusztazámor külterület Hrsz.: 053, 073	100654467
Hulladékanalitikai laboratórium	XI. Bánk bán u. 8-12.	100715274
BUFA Szelektív Hulladékválogató Mű	X. Újhegyi út 52.	101711855

#### Lakossági hulladékgyűjtő udvarok:

Cím	KTJ szám	Cím	KTJ szám
III. Testvérhegyi út 10/a.	101226670	XV. Károlyi S. u. 166	102589556
IV. Ugró Gyula u. 1-3.	101227677	XV. Zsókavár u. 67.	101227714
IV. Zichy M. - Istvántelki út	101226692	XVI. Csömöri út 6-12.	101226636
VIII. Sárkány u. 5.	101227699	XVII. Gyökér köz 4.	101227725
IX. Ecseri út 9.	101065792	XVIII. Jegenyefasor u. 15/b.	102048639
X. Fehér köz 2.	100653688	XVIII. Besence u. 1/a	102596691
XI. Bánk bán u. 8-12.	101295311	XXI. Mansfeld Péter. u. 86.	101226647
XIII. Szent László u. 111. (Tatai út 96.)	101056446	XXII. Nagytétényi út 335.	102350071
XIV. Füredi út 74-76.	101227688	Pusztazámor Regionális Hulladékkezelő Központ	101226625
XV. Károlyi S. u. 119-121.	101226706		

## 2. Hulladékgazdálkodás és a Közterület tisztántartás közös telephelyei

Megnevezés	Cím	KTJ szám
A Társaság központja, székhelye	VIII. Alföldi u. 7.	100387325
Forgalmi-műszaki telep	III. Testvérhegyi út 10/a.	100336275
Forgalmi műszaki telep	VI. Rippl Rónai u. 34-36.	100360443
Központi forgalmi- és műszaki telep, hintőanyag tároló	IX. Ecseri út 8-12.	100658074
Hulladékszállítási forgalmi- és műszaki telep, hintőanyag tároló	XV. Károlyi S. u. 119-121.	100666909
Raktározás, tárolás, fejlesztési terület /KEOP II.	XVIII. Ipacsfa u.14.	100636120
Szociális épület	IX. Gyáli út 36.	102502186

## 3. Szemléletformáló és újrahasználati központok

XV. Budapest, Károlyi Sándor út 166.	XVIII. Budapest, Besence utca 1/a.
--------------------------------------	------------------------------------

## 4. Egyéb telephelyek

Megnevezés	Cím
parkoló	III. Testvérhegyi út 2-6.
VIII. ker. szolgáltató csoport raktára	VIII. Dankó utca 3-5.
iroda	X. Szárnyas u. 3.
raktár, iroda	X. Fehér köz 2.
sporttelep	X. Harmat u. 103.
munkásszálló, ideiglenes hintőanyag tároló	XII. Felhő u. 6/a.
munkásszálló	XV. Károlyi S. u. 119-121.
fejlesztési terület	XV. hrsz. 88863/4
szolgálati lakás	IX. Ecseri út 17.
szolgálati lakás	XIII. Párkány u. 22.
szolgálati lakás	XIV. Írottó u. 14.

szolgálati lakás	XVI. Magyarvár u. 40.
szolgálati lakás	Kerepes, József A. park 2. I/10.
üdülő	Balatonfüred, Kosztolányi sétány 6.
üdülő	Hajdúszoboszló, Damjanich u. 56.
üdülő	Ráckeve, II. Somlyói utca, Hrsz.: 5522.
üdülő	Zamárdi-felső, Vécsey u. 56.

## 5. Ügyfélszolgálati helyek

IX. Ecseri út 8-12.	XI. Barázda utca 20-30.
II. Bem rakpart 30. (Fő utca 47.)	XIII. Váci út 23-27.



# Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

## ÜZLETSZABÁLYZATA

hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra

Hatályos

2018. január 1. napjától

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>1</b>	<b>AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>A KÖZSZOLGÁLTATÓ.....</b>	<b>8</b>
	3.1 Közszolgáltató bemutatása és azonosító adatai .....	8
	3.2 Ügyfélszolgálat .....	8
	3.3 Integrált irányítási rendszer .....	8
	3.4 Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés .....	8
<b>4</b>	<b>KÖZSZOLGÁLTATÁS .....</b>	<b>11</b>
	4.1 Közszolgáltatás ellátásának alapelvei.....	11
	4.2 Jogviszony létrejötte és tartalma .....	11
	4.3 Közszolgáltatási feladatok .....	12
	4.4 A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei .....	13
	4.4.1 Az Ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés .....	13
	4.4.1.1.Hulladékgyűjtés és szállítás gyűjtőedénnyel .....	13
	4.4.1.2.A hulladékgyűjtés gyakorisága.....	14
	4.4.1.3.Hulladékgyűjtő járatok.....	15
	4.4.2 Hulladékgyűjtő szigetek működtetése .....	15
	4.4.3 Hulladékgyűjtő udvarok működtetése .....	16
	4.4.4 Szemléletformáló és újrahasználati központok (SZÚK).....	17
	4.4.5 Lomhulladék gyűjtése és szállítása.....	17
	4.4.6 Szelektív hulladékgyűjtés.....	17
	4.4.7 Közszolgáltató egyéb kötelezettségei .....	18
	4.5 Az Ügyfél jogai és kötelezettségei.....	18
	4.5.1 Az Ügyfél kötelezettségei.....	18
	4.5.2 Az Ügyfél jogosultságai.....	19
	4.6 Ügyfélmegkeresések típusai.....	20
	4.6.1 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelése) .....	20
	4.6.2 Adatváltozások .....	20
	4.6.3 Díjkedvezmény .....	21
	4.6.4 A 60 és 80 literes vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény igénybevételének feltétele .....	22
	4.6.5 Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés .....	22
	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 .....	24
	4.6.10. Kártérítés/tartálypótlás .....	24
	4.7 Megrendelés alapján végzett, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások .....	25
	4.7.1 Külön, eseti megrendelés alapján végzett szolgáltatások .....	25
	4.7.2 Tartálymosás megrendelése.....	25
	4.7.3 Tartálycsere.....	25
	4.7.4 Tartály javítás megrendelése .....	26



**ÜZLETSZABÁLYZATA**

4.7.5 Tartálymozgatás .....	26
4.7.6 Tartálysám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén .....	26
4.7.7. Tartálysám-csökkentés társasház esetén.....	27
4.7.8. Tartálysám-növelés .....	27
4.7.9. Tartálytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére .....	28
4.7.10. Tartálytípus-csere társasház részére .....	28
4.7.11. Tartályürítés gyakoriságának változtatása .....	28
4.7.12. Lakossági eseti lomtalanítás .....	29
4.7.13. Elhagyott hulladék eseti elszállítása.....	29
4.7.14. Határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása .....	29
<b>4.8. Közszolgáltatási díj .....</b>	<b>29</b>
<b>5. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....</b>	<b>30</b>
5.1. Üzletpolitikai irányelvek .....	30
5.2. Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben.....	30
5.3. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel.....	31
5.4. Adatvédelem és adatkezelés .....	32
5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések .....	32
5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei .....	34
5.5. Ügyfélszolgálat .....	35
5.5.1. Ügyfélszolgálati tevékenységek .....	36
5.6. Panaszügyintézés módja .....	36
5.6.1. Általános szabályok .....	36
5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés.....	36
5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés .....	37
5.6.4. Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés .....	37
5.6.5. Megőrzési kötelezettség: .....	38
5.6.6. Jogorvoslat, békéltető testület.....	38
5.7. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése .....	39
5.7.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében .....	39
<b>ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK .....</b>	<b>40</b>
<b>FÜGGELÉK.....</b>	<b>41</b>

## 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 **Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit 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 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 érdek-képviselői 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 közszolgáltatási szerződést és az annak részét képező jelen Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)), az Önkormányzat a Budapest portálon ([www.budapest.hu](http://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](http://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;

**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. 396. §-a értelmében gazdálkodó szervezet a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi együttműködési csoportosulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, 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. Az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, 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 hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését vagy kezelését 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 Föv. Kgy. rendelet előír a hulladékgazdálkodási közszolgáltató számára

## ÜZLETSZABÁLYZATA

**Ingtatlanhasználó:** az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Ht. szerinti szerződéses jogviszony keretében kötelező jelleggel igénybe veszi és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendszeres időközönként 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 Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit 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 rendeltetésétől 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, parkokból származó vagy kerti hulladék, háztartásokban, éttermekben, étkeztetőkben és kiskereskedelmi tevékenységet folytató létesítményekben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az ezekhez hasonló, élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hulladék. (Ht.)

**Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg – adott esetben típus – szerint a képződés helyén elkülönítve gyűjtenek, ide nem értve a vegyes hulladékot. (Ht.)

**Háztartási hulladék:** a háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint lomhulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot. (Ht.)

**Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló. (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 szilárd hulladék. (Ht.)

**Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

**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 Közszolgáltató

#### 3.1 Közszolgáltató bemutatása és azonosító adatai

A Közszolgáltató Budapest hulladékgazdálkodási közszolgáltatója. Tulajdonosa a BVH Budapesti Városüzemeltetési Holding Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: BVH Zrt.) A tulajdonos koordinálja és ellenőrzi a tulajdonába apportált közszolgáltató társaságok üzleti tervezését, beruházási politikáját, szervezeti működését, humánerőforrás gazdálkodását racionalizálja, a lakossági és tulajdonosi érdekeket érvényesíti.

Cégnév: Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

Rövidített elnevezése: FKF Nonprofit Zrt.

Székhely: 1081 Budapest, Alföldi u. 7.

Cégjegyzékszám: 01-10-043157

Adószám: 12166602-2-44

#### 3.2 Ügyfélszolgálat

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

#### 3.3 Integrált irányítási rendszer

A Közszolgáltató mindenkori 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 Közszolgáltató 1999-ben bevezette és tanúsította minőségbiztosítási rendszerét.

Közszolgáltató 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 Közszolgáltató.

A folyamatos fejlesztés eredményeként a Közszolgáltató Integrált Környezetközpontú és Minőségirányítási rendszerét az információbiztonsági, energiairányítási és kockázatmenedzsment rendszer követelményekkel egészítette ki.

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

A Közszolgáltató rendszeresen felülvizsgálja 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

HATÁLYBA LÉPÉS DÁTUMA:  
2018. január 1.

OLDALSZÁM:  
8 / 41



## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

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

A Koordináló szerv adatai:

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

#### b) Környezetvédelmi ellenőrző hatóság

A Közszolgáltatót a környezetvédelmi hatóság ellenőrzi. A környezetvédelmi hatóság ellenőrzése kiterjed a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység, 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 Közszolgáltatótól a Ht. 82. §-a alapján a környezetvédelmi hatóság tájékoztató adatot, összefoglalót, igazolást, jelentést kérhet.

A környezetvédelmi, ellenőrző hatóság adatai:

Név: Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály  
Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa utca 10-12

Név: Pest Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főosztály  
Cím: 1016 Budapest, Mészáros u. 58/A-B

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

#### c) Díjfelügyeleti hatóság

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

A Közszolgáltató a hivatalnak minden olyan tájékoztatást és adatot megad, amely a Hivatal hulladékgazdálkodási közszolgáltatási 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 Közszolgáltató, 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.

ÜZLETSZABÁLYZATA

A törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság adatai:

Név: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Cím: 1051 Budapest, Nádor u. 28.

e) Fogyasztóvédelmi hatóság

A Koordináló szerv által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatást 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:

Budapest Főváros Kormányhivatala V. kerületi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144

Telefon: +36-1/450-2598

Internetes elérhetőség: [www.kormanyhivatal.hu](http://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.

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 Közszolgáltató felé megtette.

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

## 4 Közszolgáltatás

### 4.1 Közszolgáltatás ellátásának alapelvei

#### Törvényesség

A közszolgáltatás ellátása a Ht., a Korm. rend. és a Főv. Kgy. rend. előírásainak betartásával történik. A közszolgáltatás ellátása során az ingatlanhasználók (ügyfelek) részéről alapkövetelménynek tekinti a Közszolgáltató ezen jogszabályokban foglalt ismeretét, különös tekintettel az ingatlanhasználókra vonatkozó jogokra és kötelezettségekre, mivel a Közszolgáltató az ingatlanhasználókra (ügyfelekre), mint tudatos közszolgáltatást igénybe vevőkre tekint.

#### Kiszámíthatóság

A Közszolgáltató a közszolgáltatás ellátását arra figyelemmel tervezi meg és végzi, hogy az kiszámítható legyen. Közszolgáltató 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 közszolgáltatásban részesüljenek az ügyfelek.

#### Partnerség

A közszolgáltatás ellátása során a Közszolgáltató a Ht., a Korm. rendelet és a Főv. Kgy. rend. előírásainak figyelembevételével 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 közszolgáltatás igénybevétele minden fővárosi ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. és a Főv. Kgy. rend. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

A jogszabályi rendelkezések alapján a közszolgáltatás igénybevételeivel és a közszolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Közszolgáltató között a közszolgáltatás igénybevételenek, vagy a Közszolgáltató közszolgáltatás 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 Főv. Kgy. rendeletben foglalt előírások szerint a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés készül.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási jogviszony alapján a Közszolgáltató vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott feltételeknek eleget tevő közszolgáltatást nyújt, illetve a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Az Ügyfél/Ingatlanhasználó köteles igénybe venni a közszolgáltatást, melynek keretében köteles a közszolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közszolgáltatás díját megfizetni.

A közszolgáltatás igénybevételeire 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 Közszolgáltatótól 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. a természetes személy ingatlanhasználó háztartásában keletkező elkülönítetten gyűjtött veszélyes hulladékának a lomtalanítás alkalmával történő külön gyűjtésére és ennek a hulladéknak a hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e. hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- f. 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;
- g. a közterületen a Közszolgáltató által kihelyezett, általa rendszeresített utcai hulladékgyűjtő edénybe elhelyezett települési hulladék gyűjtésére;
- h. átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- i. vegyesen gyűjtött hulladékok energetikai hasznosítására és az energetikai hasznosítás maximális kihasználása mellett fennmaradó hulladékmennyiség előkezelésére, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására;
- j. az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- k. 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.

## ÜZLETSZABÁLYZATA

### 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 számlázásáról a Koordináló szerv önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. Közszolgáltató ellátja a 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



ÜZLETSZABÁLYZATA

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 Koordináló szerv részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlanhasználó 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 havonta 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 és az azzal együtt gyűjtött lakossági veszélyes hulladékot évente egy alkalommal előre meghirdetett időpontban és kijelölt gyűjtő ponton;
- e) a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigeteken 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.



## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

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.

#### 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-gyűri 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 telephelyre;
- g) a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot a vegyes hulladékhoz hasonló gyűjtőjárművel vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelő egyéb ürítést biztosító konténerek, vagy tömörítős konténerek segítségével gyűjti össze és szállítja el a hulladékkezelő telephelyre;
- 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 fém és műanyag együttes 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.

## ÜZLETSZABÁLYZATA

### 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 adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyében meghatározott mennyiséget vehet át.

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) fűrészt 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

tértítségmentesen, a közzolgáltatási 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 közzolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg.

*A közzolgáltatási 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;

ÜZLETSZABÁLYZATA

- 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 vagy annak alvállalkozója egyes, a természetes személy ingatlanhasználó a háztartásában keletkező elkülönítetten gyűjtött veszélyes hulladékait lomtalanítás alkalmával a Közszolgáltató honlapján közzétett ideiglenes gyűjtőpontokon a közszolgáltatás keretében átveszi.
- e) A Közszolgáltató az ingatlanhasználót legalább 15 nappal korábban írásban értesíti a lomtalanítás és a lomtalanítás alkalmával történő veszélyes hulladékgyűjtés időpontjáról, a veszélyes hulladékgyűjtő pontok helyszínéről, nyitva tartásukról.
- f) 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.

## ÜZLETSZABÁLYZATA

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.

A Közszolgáltató a közszolgáltatás végzéséhez kapcsolódó (az elvégzett, vagy felajánlott, vagy ha a közszolgáltatás végzésére rendelkezésre állt) közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koordináló szerv részére a közszolgáltatási díj beszédése érdekében.

Közszolgáltató közszolgáltatás teljesítésének feltételeit biztosító, a jogszabályokban és a közszolgáltatási 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 közszolgáltatást igénybe venni, a közszolgáltatásért díjat fizetni, valamint a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani a Közszolgáltató számára a Főv. Kgy. rendelet előírásai szerint.

Az ingatlanhasználó az Önkormányzat által szervezett közszolgáltatást – ha kérelmére a Közszolgáltatóval másként nem állapodnak meg – a Főv. Kgy. rendeletben meghatározott gyakorisággal veszi igénybe és a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékait a Közszolgáltató 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 közszolgáltatást a Közszolgáltató szüneteltetheti.

### 4.5.1 Az Ügyfél kötelezettségei

- a. az Ügyfél köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Közszolgáltató részére biztosítani és a közszolgáltatást igénybe venni,
- b. ha természetes személy ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közszolgáltatónak a Főv. Kgy. rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- c. ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közszolgáltatónak a Főv. Kgy. rendelet 4. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- d. a közszolgáltatást már igénybe vevő természetes személy ingatlanhasználóként bejelenteni a Közszolgáltatónak 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,



ÜZLETSZABÁLYZATA

- e. a közszolgáltatást már igénybe vevő nem természetes személy ingatlanhasználóként, valamint egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként bejelenteni a Közszolgáltatónak az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségének változását, a változást követő 15. napon belül a Föv. Kgy rendelet 3. sz. melléklete szerinti tartalommal,
- f. a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Közszolgáltatóval a közszolgáltatás hatálya alá tartozó települési hulladékának elszállítására és kezelésére,
- g. a Közszolgáltatónak megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a közszolgáltató felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát; a természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét),
- h. saját maga vagy meghatalmazottja révén a Közszolgáltató által a rendelkezésére bocsátott, a Közszolgáltató 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 Közszolgáltatónak bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató által meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Közszolgáltató által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben gyűjteni, és azt a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és üritésre 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 Közszolgáltatóval 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 Közszolgáltató által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben elkülönítetten gyűjtve a közszolgáltatás keretében a Közszolgáltató részére külön díjazás nélkül átadja,

## ÜZLETSZABÁLYZATA

- a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó az elkülönítetten gyűjtött hulladékának kezeléséről a Ht.-ben meghatározottak szerint gondoskodik, a szelektív hulladékát a Közszolgáltató 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 közszolgáltatás körébe tartozó hulladékot kezelő hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Közszolgáltató [www.fkf.hu](http://www.fkf.hu) honlapján közzétettek szerint, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási 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, vagy fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://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 Közszolgáltató 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 Közszolgáltató honlapján történő regisztráció során az Ügyfél elfogadja az adatkezelési nyilatkozatot és hozzájárul önkéntesen megadott személyes (ideértve a kapcsolattartási) adatai kezeléséhez.

Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

A közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Közszolgáltató 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:



ÜZLETSZABÁLYZATA

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

A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselőt 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. Ingtatlanhasználó változás:

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

- 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, vagy fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)) történhet.

4.6.3 Díjkezdvezmény

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

A 2013. május 1-jét megelőzően megítélt közszolgáltatási díjkezdvezmények - 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 díjkezdvezményt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt közszolgáltatási díjkezdvezmény 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.

Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság  
ÜZLETSZABÁLYZATA

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.

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 címén 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 címén legfeljebb két személy tartózkodik életvitelszerűen és a közszolgáltatást legfeljebb heti egyszeri ürítés mellett veszi igénybe. Az érdemi ügyintézés feltétele a fentiekre 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.

ÜZLETSZABÁLYZATA

4.6.6 Hulladékgyűjtési 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 hulladékgyűjtési közszolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét írásban köteles bejelenteni a Közszolgáltatónak, a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely 1 évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, és mindig a tárgy hónapot 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 Közszolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koordináló szervet értesíti.

Közszolgáltató a közszolgáltatás 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 közszolgáltatás alá tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó (Ügyfél) egyidejű értesítése mellett a Közszolgáltató a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, az Ingatlanhasználó (Ügyfél) pedig köteles a közszolgáltatási 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 Közszolgáltató részére a hulladékgyűjtő edény kihelyezését köteles lehetővé tenni és a hulladékgyűjtő edényt átvenni.

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

A szüneteltetésre vonatkozó igény, illetve a szünetelés feltételeiben bekövetkezett változás bejelentése benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, e-mailen, vagy faxon. illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu).)

## ÜZLETSZABÁLYZATA

### 4.6.7 Hulladékgyűjtési közszolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgyűjtési közszolgáltatást a Főv. Kgy. rendeletben előírtakat figyelembe véve írásban megszüntetheti. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, e-mailen vagy faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://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 Hulladékgyűjtési közszolgáltatás újraindítása

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

Az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőséget igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják az újraindítás szükségességét. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton, e-mailen vagy faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)).

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

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

A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)) történhet.

### 4.6.10. Kártérítés/tartálypótlás

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

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a Közzolgáltató nem szerez tudomást a kihelyezett edényzet eltűnéséről/megrongálódásáról, úgy a Közzolgáltató a bejelentés időpontjáig jogosult (mivel „a Közzolgáltató 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 fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)) történhet.



## ÜZLETSZABÁLYZATA

Az ügyfél írásos vagy személyes bejelentését követően a kártérítés rögzítésre kerül a Közszolgáltató rendszerében, az új tartályt a Közszolgáltató 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

Közszolgáltató 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 fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)) történhet. A megkeresés beérkezését követően Közszolgáltató az 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 szakterületeivel a megrendelés és a kivitelezés feltételeiről, lehetőségeiről.

Az eseti megrendeléseket a Közszolgáltató kiemelten kezeli, tekintettel arra, hogy az ügyféligeny 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 fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://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 ügyféligeny beérkezését követően a Közszolgáltató egyeztetés céljából az Ügyféllel felveszi a kapcsolatot. Ügyintézési határidő az ügyféligeny beérkezésétől számított 30 nap.

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

A szolgáltatás díja a [www.fkf.hu](http://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.

## ÜZLETSZABÁLYZATA

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.

### 4.7.4 Tartály javítás megrendelése

A szolgáltatás megrendelése személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://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 ügyféligeny 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](http://www.fkf.hu) honlapon megtalálható.

A szolgáltatás megrendelése írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)) történhet.

Közszolgáltató az ügyféligeny 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



## ÜZLETSZABÁLYZATA

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 fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://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. Tartálysám-csökkentés társasház esetén

Közszolgáltató 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 faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)).

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

Az Ügyfél írásban vagy személyesen történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a Közszolgáltató adatbázisában a következő hónap elsejétől lehetséges. Az ügyintézés határideje az igény beérkezésétől számított 30 nap.

### 4.7.8. Tartálysám-növelés

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

A tartálysám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)).

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

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

#### 4.7.9. Tartálytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére

Közszolgáltató 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 Közszolgáltató a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Ha a fogyasztó kisebb űrtartalmú tartályról nagyobbra cseréli a tartályát, akkor a nagyobb méretű tartály kiérkezéséig a jelenleg rendelkezésre álló tartály mellé kihelyezett zsákos hulladékot is elszállítja Közszolgáltató. Csak és kizárólag a Közszolgáltató által kihelyezett tartályok esetében van lehetőség a díjmentes cserére, hiányzó tartály esetén a Közszolgáltató 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 faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)).

Az ügyintézési határidő 15 nap.

#### 4.7.10. Tartálytípus-csere társasház részére

Közszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A típuscseréhez Közszolgáltató 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 faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)).

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közszolgáltató 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 Közszolgáltató. Amennyiben nagyobb tartályt 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

Közszolgáltató 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 Közszolgáltató szakterületének jóváhagyása szükséges.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy faxon, illetve online ([www.fkf.hu](http://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

## ÜZLETSZABÁLYZATA

beérkezését követő hónap elsejétől történik meg.) A tartály ürítésének minimális mértéke heti egyszeri ürítés.

- Gyakoriság növelési igény esetében:

Amennyiben a Közszolgáltató szakvéleménye szerint a módosítás nem igényel járatátszervezést, akkor az a következő hónap elsejétől átvezetésre kerül a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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

Közszolgáltató a közzolgáltatás részeként évente egyszeri alkalommal díjmentesen végez lomtalanítást, amellyel kapcsolatban információt nyújt Ügyfélszolgálatán, illetve 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 Közszolgáltató a közzolgáltatási szerződés keretein belül gondoskodik.

### 4.7.14. Határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása

Közszolgáltató 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 fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)) történhet a megfelelő dokumentumok csatolásával.

## 4.8. Közszolgáltatási 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 Közszolgáltató honlapján ([www.fkf.hu](http://www.fkf.hu)).

## 5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai

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

A Közszolgáltató 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 Közszolgáltató tudatos, körültekintéssel és felelősséggel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

#### Egyenlőség

A Közszolgáltató 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.

#### 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 Föv. Kgy. rendeletben rögzített határidőn belül ki kell vizsgálni, és az esetlegesen feltárt problémákat hatékonyan kell orvosolni. Közszolgáltató 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. § l.)
- 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. **Közszolgáltatás 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. **Közszolgáltatással kapcsolatos panasz** (továbbiakban panasz): a Közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő



## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató 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 Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend. vagy a Föv. Kgy. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

- f. **Megkeresés módja** azon csatornát jelenti, amelyen az adott ügyfélmegkeresést az ügyfél eljuttatja a Közszolgáltatóhoz. Minden olyan csatornán érkező megkeresést, amely nincs rögzítve a jelen Üzletszabályzat **1. sz. függelék a. pontjában**, beleértve az általános vagy személyes e-mail címekre küldött üzeneteket, a Közszolgáltató egyéb telefon és faxszámain megtett bejelentéseket, a Közszolgáltató egyéb telephelyeire küldött postai leveleket, valamint a nem a Közszolgáltató Ügyfélszolgálatánál megtett személyes bejelentéseket, a Közszolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.
- 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 közzolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz és bejelentés, amely a Közszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be (telefonon, személyesen, postai és elektronikus levélben és faxon). 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 V. kerületi Járási Hivatal 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.

## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

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](http://www.fkf.hu)) működtet.

#### 5.4. Adatvédelem és adatkezelés

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

A Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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),



## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

- 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 Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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.

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

#### c) Adatbiztonság

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

#### d) Adatkezelés célja, köre

Az Ügyfél a közszolgáltatás igénybevételével hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait az alábbi célokra Közszolgáltató felhasználhassa:

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

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

- postai úton tájékoztató anyag küldése a Közszolgáltató szolgáltatásairól,
- az Ügyfél név, lakcím, és amennyiben megadásra került, a telefon, mobiltelefon és e-mail adatainak felhasználására a közszolgáltatással 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.

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

#### e) Adatkezelés időtartama

## ÜZLETSZABÁLYZATA

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

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

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

Törlés helyett a Közszolgáltató 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 Föv. 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 Közszolgáltatótól:

- 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 Közszolgáltató a kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevééről, 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 Közszolgáltató.

- Az Ügyfél személyes adatát törli Közszolgáltató, 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 Közszolgáltató, 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;

## ÜZLETSZABÁLYZATA

- a személyes adat felhasználása vagy továbbítása közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljára történik;
- a tiltakozás jogának gyakorlását egyébként törvény lehetővé teszi.

- Közszolgáltató, 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.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató meghozott döntésével nem ért egyet, az ellen – annak írásbeli közlésétől számított 30 napon belül – bírósághoz fordulhat.

- c) Közszolgáltató az Ügyfél adatát nem törölheti, ha annak kezelését az adatkezelést törvény rendelte el. Az adat azonban nem továbbítható adatátvevő részére, ha Közszolgáltató egyetértett a tiltakozással, illetőleg a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította.
- d) Az Ügyfél a jogainak megsértése esetén az adatkezelő Közszolgáltató ellen bírósághoz fordulhat. A bíróság az ügyben soron kívül jár el. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A perben a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az ingatlanhasználók hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a közszolgáltatással kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása) érdekében személyes és telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélkapcsolati tevékenységet a Közszolgáltató Kommunikációs, PR és társasági kapcsolatok Főosztályának Ügyfélszolgálati Osztálya (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) látja el. Ezen szervezeti egységhez rendeltlen működik a Közszolgáltató ügyfélszolgálat. Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus és postai levél útján, valamint faxon tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

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

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

- a) a minősítési engedélyét,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat,
- c) a közszolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint

## ÜZLETSZABÁLYZATA

- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat - ha a Közszolgáltató a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz -,
- f) az általa megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést és annak módosítását.

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

### 5.5.1. Ügyfélszolgálati tevékenységek

#### 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, vagy fax), illetve online ([www.fkf.hu](http://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 válaszát 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



## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Közszolgáltató Ügyfélszolgálat 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 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 Közszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak) átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közszolgáltató.

#### 5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés

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

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

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

A hangfelvételt a Közszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közszolgáltató 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 Közszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (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 Közszolgáltató, 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, fax, e-mail) tett panaszbejelentés

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

A Fgytv. előírásai szerint a Közszolgáltató Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

## Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

### ÜZLETSZABÁLYZATA

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 Közszolgáltató mellőzheti.

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

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

#### 5.6.5. Megőrzési kötelezettség:

A Közszolgáltató 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 Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatást 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 Közszolgáltató 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 eljáráson kívüli rendezése. Feladata, hogy megkísérelje egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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



**ÜZLETSZABÁLYZATA**

Telefon: + 35 (1) 327.-1788

Internetes elérhetőség: [www.budapest.hu](http://www.budapest.hu)

- b. A Budapest Főváros Kormányhivatala V. kerületi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 1052 Budapest, Városház u. 7.

Levelezési cím: 1364 Budapest, Pf.: 144

Telefon: + 36-1/450-2598

Internetes elérhetőség: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu)

- c. Budapesti Békéltető Testület

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.).

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Internetes elérhetőség: [www.bekeltet.hu](http://www.bekeltet.hu)

### 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:

- információ kérése vagy közlése általában
- 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):

- személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevel, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum.
- lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum.
- meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges.
- 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:

- 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](http://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:**

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 Közzszolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézője ellenőrzi, hogy a személyesen megjelent személy jogosult-e nyilatkozattételre vagy szerződéskötésre a közterület használati hozzájárulás jogosultjával kapcsolatban. Amennyiben a személyesen megjelent Ügyfél a dokumentumok valamelyikével nem rendelkezik, úgy az érdemi ügyintézés megkezdődhet (kérés, bejelentés átvétele), de hivatalos nyilatkozatot nem tesz Közzszolgáltató 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 közzszolgáltatás igénybevételére vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését – pl. darabszám változás, ürítési gyakoriság változás, tartálymozgatás,- e-mailen, faxon vagy postai úton juttatja el Közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató 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. Közzszolgáltató 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 közzszolgáltatással kapcsolatos kérdésekben a Ht. és a Föv. Kgy. rendelet szabályai és a vonatkozó jogszabályok az irányadók.

## Függelék

<b>1. számú függelék - a. Ügyfélszolgálati csatornák</b>	
A Közszolgáltató a megkeresés módja szerint az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:	
Személyes megkeresés:	1098 Budapest Ecseri út 8-12. 1027 Budapest Fő utca 47. 1134 Budapest Váci út 23-27. 1116 Budapest Barázda utca 20-30.
Telefonos megkeresés:	+36 - 80 / 353 - 353
Postai levél útján történő megkeresés:	1439 Budapest Pf: 637
Elektronikus úton történő megkeresés:	fkfzrt@kf.hu
Fax útján történő megkeresés:	+36-1 / 459-6860
Online ügyintézés:	<a href="http://www.fkf.hu">www.fkf.hu</a>
<b>1. számú függelék - b. Félfogadás rendje</b>	
Az ügyfélfogadás rendje munkanapokon az alábbiak szerint alakul (munkaszüneti napokon nincs félfogadási idő).	
Személyes ügyfélfogadási idő	<b>1098 Budapest Ecseri út 8-12.</b> hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:00-16:00 Péntek: 8:00-14:00
	<b>1027 Budapest Fő utca 47.</b> hétfő, szerda, csütörtök: 8:00-16:00 kedd: 10:00-18:00 péntek: 8:00-14:00
	<b>1134 Budapest Váci út 23-27.</b> hétfő-szerda: 8:00-16:00 csütörtök: 10:00-18:00 péntek: 8:00-14:00
	<b>1116 Budapest Barázda utca 20-30.</b> hétfő-szerda: 8:00-16:00 csütörtök: 10:00-18:00 péntek: 8:00-14:00
Telefonos ügyfélfogadási idő	hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:00-18:00 péntek: 8:00-15:00

