

A Megbízott feladatkörébe tartozó, érintett fogyasztói kör meghatározása (havonta)

I. Végleges időszaki számla-állomány összesítő lista:

- Tárgyidőszak megnevezése (2014. február 01. - 2016. január 31.)
- **Lakossági:**
 - átadott **tételszám**
 - ebből kedvezményezett tételszám
 - összes lakossági - kedvezménytel csökkentett - **számlázott díj**
 - általános forgalmi adó
- **Gazdálkodó szervezetek:**
 - **tételszám**
 - **számlázott díj**
 - általános forgalmi adó

II. Eseti végleges (jóváírás –pótkerítés) számla állomány összesítő lista:

- Tárgyidőszak megnevezése (2014. február 01. - 2016. január 31.)
- **Lakossági:**
 - átadott **tételszám**
 - ebből kedvezményezett tételszám
 - összes lakossági - kedvezménytel csökkentett - **számlázott díj**
 - általános forgalmi adó
- **Gazdálkodó szervezetek:**
 - átadott **tételszám**
 - **számlázott díj**
 - általános forgalmi adó

Lakossági fogyasztónak minősülnek e szerződés kapcsán: a főváros, illetőleg a számlázásra átadott város(ok), község(ek) közigazgatási területén lévő ingatlanok tulajdonosai, tulajdonosi közösségei (például: lakásszövetkezet, társasház), birtokosai, vagy használói, akiknél háztartási hulladék vonatkozásában a hulladékkezelési közszolgáltatási tevékenységet az FKF Zrt. végzi. A fővárosban a 61/2002 sz. Fővárosi Önkormányzati rendelet alapján ide tartozhatnak 21.§ (7) bek. alapján gazdálkodó szervezetek is (közszolgáltatás közvetett igénybevétele).

Gazdálkodó szervezeteknek minősülnek e szerződés kapcsán: a főváros, illetőleg a számlázásra átadott város(ok), község(ek) közigazgatási területén székhellyel, telephellyel, fiókteleppel vagy ingatlan tulajdonjogával, használati jogával rendelkező, gazdálkodó szervezetek, amelyek vonatkozásában a hulladékkezelési közszolgáltatási tevékenységet az FKF Zrt. végzi.

Törzs- és számlázási adatnyilvántartás tartalma

1. Törzs- és számlázási adatok

A számlázás alapjául szolgáló adatok az FKF Zrt nyilvántartásából:

Törzsadatok:

- fogyasztási hely azonosító (FKF AZON) /Üzemegység kód + Libra azonosító/;
- fogyasztó kód
- fogyasztó neve;
- gazdálkodó szervezetek adószáma;
- fogyasztási hely pontos címe (postai irányítószám, város, község, közterület neve, jellege, házszám, hrsz., lépcsőház, emelet, ajtó);
- számla bemutatási adatok: név, cím, levelezési vagy fizetőhely cím (levelezési cím / fizetőhely cím csak olyan új fogyasztó esetében, ahol a számlázási cím eltér a fogyasztási hely címétől);
- fogyasztói kategória (lakossági, gazdálkodó szerv);
- fogyasztói reláció (fővárosi, egyéb);
- számlázás kezdete;
- változás kód.

Számlázás változó adatai:

- tartályok típusa, darabszáma, ürítés gyakorisága;
- egységárak és a hozzátartozó érvényességi idők;
- rezsicsökkentéshez szükséges bázis egységárak;
- számlatétel nettó Ft értéke;
- rezsicsökkentés nélküli számlatétel nettó Ft értéke;
- további adatok: számla típusa (terhelés/jóváírás), számlaazonosító, számlázott időszak, kedvezmény, stb.

2. Szolgáltatástípusok és megjelölései (lakossági és gazdálkodó szervezet)

- előtömörített hulladékkezelési díj (Szolgáltatási kód: E1, E2, E3, E4, E5, E7)
- hulladékkezelési díj (Szolgáltatási kód: HS),
- készenléti tartály díja (Szolgáltatási kód: BS),
- tartálymozgatás díja (Szolgáltatási kód: TM),
- tartályok tisztító mosási díja(Szolgáltatási kód: MO).

Az adatkezelésre, adatfeldolgozásra, adatbiztonságra vonatkozó megállapodás

1. Törvényi felhatalmazás a személyes adatok kezelésére, az adatkezelés terjedelme. (Adatkezelőnek a Közszolgáltató minősül.)

Szerződő felek rögzítik, hogy a Megbízó (a továbbiakban: Megbízó vagy Közszolgáltató) jogosult a személyes adatok kezelésére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Adatvédelmi törvény) rendelkezéseinek megfelelően. Ennek során a Közszolgáltató, mint adatkezelő kizárólag az igénybe vevő családi és utónevének, születési család és utónevének, lakcímének, tartózkodási és értesítési címének születési helyének és idejének, valamint anyja születési család és utónevének kezelésére van törvényes jogalapja a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény és a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény alapján. Az ezeken túl igényelt adatok kezeléséhez az érintettek hozzájárulása szükséges. Ez a hozzájárulás az érintett kívánságának önkéntes és határozott kinyilvánítása kell, hogy legyen, amely megfelelő tájékoztatáson alapul, és amellyel félreérthetetlen beleegyezését adja a rá vonatkozó személyes adatok – teljes körű vagy egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez. A felsorolt adatokon felüli, törvényes cél nélküli, készletező adatgyűjtés jogellenes és a számlázáshoz, díjbeszedéshez, a közüzemi díjhátralék behajtásához szükségtelen.

2. Felhatalmazás adatfeldolgozás céljából a Közszolgáltató által kezelt személyes adatoknak a Megbízott részére történő továbbítására. (Számlázás és díjbeszedés céljából a Megbízott díjbeszedő társaság adatfeldolgozónak minősül.)

Szerződő felek rögzítik, hogy a települési szilárdhulladék-gazdálkodással összefüggő önkormányzati feladatokról, különösen a Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Ör.) 17. § szakasza alapján a Közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatkezelőt, adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében az Ör.-ben meghatározott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni. Továbbá jogosult a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 52. § (1) és (2) bekezdése alapján a követeléseit adók módjára behajtani. Az adatfeldolgozó személyében bekövetkező változásokról a közszolgáltató köteles tájékoztatni a fogyasztókat

3. Az adatfeldolgozással megbízott díjbeszedő társaság feladatai és felelőssége [Az Av.4/A § (4) bek. szerinti rendelkezések] .

3.1. A megbízott díjbeszedő társaság a vele kötött szerződésben meghatározott keretek között felelős a részére továbbított személyes adatok feldolgozásáért, megváltoztatásáért, törléséért, továbbításáért és nyilvánosságra hozataláért. Jogosult a személyes adatoknak a jelen szerződés szerinti átvételére, gyűjtésére, felvételére, rögzítésére, rendszerezésére, tárolására, archiválására, adatváltozás esetén megváltoztatására, illetve az adatok korrigálására, az adatok számlázás és díjbeszedés céljából történő felhasználására, továbbítására és köteles a korrigált adatoknak az adatkezelő felé történő heti rendszerességgel történő jelentésére. A megbízott adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során már adatfeldolgozót nem vehet igénybe. Adatfeldolgozó tudomásul veszi, hogy nemcsak az adatkezelőt, hanem őt mint adatfeldolgozót is adat- és titokvédelem terheli a fogyasztói (közszolgáltatást

igénybevevők, illetőleg e körön kívül eső átadott fogyasztói állomány keretein belül rendelkezésre bocsátott, illetve megismert) személyes adatok tekintetében, egyúttal kijelenteti, hogy a fogyasztók személyes adatainak – hozzájárulás nélküli – nyilvánosságra hozatala személyhez fűződő jogot sért, amelynek a megbízotti érdekkörben történő megszegéséből származó hátrányos anyagi következményekért megbízó felé a megbízott teljes körűen köteles helytállni (kártérítési kötelezettség).

3.2. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag az adatkezelő Közzolgáltató rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat az adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni, összességében: az adatok feldolgozása, rendszerezése és felhasználása során a jelen szerződésbe és annak mellékleteibe foglaltak szerint járhat el, illetve eltérés esetén az adatkezelő előzetes hozzájárulását köteles beszerezni.

3.3. A megbízott díjbeszedő társaság kijelenti, hogy a 4. sz. rész 1. pontban rögzítetteknek megfelelően csak olyan személyes adat dogozható fel, amely az adatkezelés céljának (számlázás, díjbeszedés) megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas, csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig.

3.4. Az adatfeldolgozó köteles gondoskodni az adatok biztonságáról, köteles továbbá megtenni azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítani azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatfeldolgozó köteles az átadott, illetve megismert adatokat védeni különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. A személyes adatok technikai védelmének biztosítása érdekében külön védelmi intézkedéseket köteles tenni, különös tekintettel arra, hogy a személyes adatok továbbítása és tárolása elektronikus hálózat útján és elektronikus eszközökkel történik. Köteles egyúttal a feldolgozott adatokat elektronikus úton archiválni, ennek rendszerét kialakítani és az adatokat legalább 8 évig megőrizni és kérésre az e-archívumot (illetve annak másolatát) az adatkezelő megbízónak – a megbízási szerződésben foglaltak szerint – rendelkezésre bocsátani.

Az FKF Zrt. részére adatszolgáltatás teljesítése (adatbázis módosulása)

1. Megbízott havonta, az adott hónap 28. napjáig tájékoztatja a Megbízót az adatbázis módosulásáról:
2. Megbízott a számla bemutatási hónap 9-én, illetve amennyiben 9.-e munkaszüneti napra esik, az azt követő első munkanapon a szolgáltatásokat igénybevevők szerint (fővárosi és egyéb reláció, továbbá lakossági/gazdálkodói bontásban) bruttó és nettó értékre összegzett külön árbevételi és külön ÁFA kimutatást készít.
Kimutatás tartalma:
 - tárgyhóra számlázott közszolgáltatási díj Ft értéke (gépi számlázás),
 - tárgyhóra számlázott jóváírás (kedvezmény) Ft értéke (gépi számlázás),
 - eseti számlázás Ft értéke,
 - ÁFA összege %-os bontásban.
3. Megbízott a számlázást követő hónap 9-én, illetve amennyiben 9.-e munkaszüneti napra esik, az azt követő első munkanapon a saját hatáskörben végrehajtott eseti számlázásról tételes listát készít és ad át Megbízónak.
4. Megbízott tudomására jutott – helyszínen észlelt, illetve fogyasztói bejelentés alapján közölt – a fogyasztási helyre vonatkozó információkat Megbízott napi rendszerességgel elektronikus formában Megbízónak átadja.
5. Megbízott a Megbízónál informatikai rendszeren keresztül történő korlátozás nélküli on-line adategyeztetést biztosít.

Hulladékkezelés díjainak számítógépes számlázása és a díjszámlák elkészítése

1. A számlázás alapját képező dokumentumok:

- 1.1. **Időszaki számla állomány:** Megbízó által havonta – minden hónap 20. napján, ha 20. munkaszüneti nap, akkor az azt megelőző munkanapon – számla állományban elektronikus úton átadott számlatételek. (A Megbízott által 8 napon belül hibaállományként megjelölt számlatételeket Megbízó tételesen vizsgálja, Megbízottal egyeztet, majd a helyes tételek a következő hónapban időszaki javított számla állományban jelennek meg. Az időszaki számla állomány helyes adatainak feldolgozását és ezek alapján a számlák kibocsátását azonban Megbízott haladéktalanul megkezdi.)
- 1.2. **Időszaki javított számla állomány:** Megbízó által havonta – minden hónap 20. napján, ha 20. munkaszüneti nap, akkor az azt megelőző munkanapon – javított időszaki számla állományban elektronikus úton átadott számlatételek.
- 1.3. **Eseti számla állomány:**
 - Megbízó által havonta – minden hónap 10. napján, ha 10. munkaszüneti nap, akkor az azt megelőző munkanapon – számla állományban elektronikus úton átadott számlakorrekciók (jóváírás, pótszámla), valamint
 - Megbízott által saját hatáskörben végrehajtott, árbevételt nem érintő egyidejű jóváírás-pótszámlázás, továbbá
 - a korábbi hónapban megküldött eseti számlaállományból Megbízott által a hónap 28-ig visszaadott, hibás számlatételként megjelölt számlatételek közül a helyesnek minősülő tételek.
- 1.4. **Külön állományként kerülnek átadásra a 2013. január 31-i állapot szerinti állományi adatok, továbbá a fővárosi és egyéb relációjú növekmény.**

2. Megbízott által végzendő számlázás feltételei:

- 2.1. Megbízótól a díjszámlák elkészítéséhez szükséges állományok megérkezése az 1. pontban meghatározott határidőkben.
- 2.2. **Megbízótól kapott állományok:**
 - törzsadat változási állomány,
 - szerinti számla állomány
- 2.3. Megbízó és Megbízott adatállományainak megfeleltetése, egyeztetése a Megbízott által küldött hibaállomány, valamint Megbízott azonosító változás állomány alapján történik

3. Számlák elkészítése és a fogyasztók részére történő bemutatása

3.1. **Számlák elkészítése**

Az időszaki számla állomány - helyes tételei szerinti - **fogyasztói számlákat** a Megbízott legkésőbb **a szolgáltatást követő hónap 1-jéig** számlázási rendszerében elkészíti, míg **az eseti állomány** – helyes tételei szerinti – **fogyasztói számlákat** a Megbízott **az átadást követő hó 1-jéig** készíti el.

Az időszaki javított számla állomány tételei szerinti fogyasztói számlákat a Megbízott legkésőbb **a szolgáltatást követő 2. hónap 1-jéig** számlázási rendszerében elkészíti, **míg az eseti számlaállomány javított tételei** szerinti fogyasztói számlákat a Megbízott legkésőbb **a javított állomány átadását követő hónap 1-jéig** készíti el.

A megbízott a számlákon feltünteti a rezsicsökkentéshez kapcsolódó, jogszabályokban előírt információkat. A számlákban megjelenítendő rezsicsökkentésre vonatkozó, göngyöltett megtakarítás mértékét, a rezsicsökkentett számla összeget a Megbízott számolja és tartja nyilván.

3.2. A számlák fogyasztók részére történő bemutatása a 7. számú melléklet szerint történik.

- **Az időszaki számla állomány szerinti fogyasztói számlák** bemutatása a szolgáltatást követő hónapban, a hónap 1. vagy 15. napján történik.
- **Az időszaki javított számla állomány szerinti fogyasztói számlák** bemutatása a szolgáltatást követő 2. hónapban, a hónap 1. vagy 15. napján történik.
- Az **eseti számla állomány szerinti fogyasztói számlák** bemutatása az állomány átadását követő hónapban, a hónap 1. vagy 15. napján történik.

4. A fogyasztók részére bemutatandó számlák, illetve terhelési összesítők formátumát és tartalmi elemeit a **6. számú rész** tartalmazza.

5. A Ptk. szerinti elévülési idő figyelembe vételével a Megbízott és a Megbízó is nyolc évig megőrzi a számlázási ciklusonként előállított számla állományokat.

Kétféle számlaállomány készül, azaz:

1. rendszeres
2. eseti (helyesbítő)

A rendszeres számlaállományokhoz olyan törzsállományok tartoznak, amely az induló állapothoz, illetve az utolsó rendszeres feladott állapothoz viszonyított változásadatokat tartalmazza. Megbízott ennek alapján - a változáskód állásától függően, a megadott oszloptartalmak alapján - átvezeti a változásokat a saját törzsadatain.

A rendszeres számlaállományban egy fogyasztási helynek csak egy számlája lehet.

Az eseti számlaállományban olyan törzsállomány készül, amely minden számlához tartalmaz egy törzsadat sort; biztosítva a fogyasztó beazonosíthatóságát. Megbízott nem módosítja a nyilvántartási rendszer törzsadatait

Törzsállomány konvenciók

1.) Változáskód értelmezése

A változáskód egy 3-karakteres mező, az egyes pozíciók eltérő oszloptartományra vonatkoznak. Az egyes pozíciók tartalma 0/1/2, azaz **változatlan / új / változás lehet.**

3.) Események, melyek a Megbízott oldalról indulnak:

Minden változás elektronikusan kerül átadásra FKF Zrt.-nek.

Számlabemutató a számlakötelezett fogyasztók részére

Megbízott a számítógépes számlázást követően a számlák nyomtatásához szükséges adatállományt előállítja, **a számlákat havonta 1-jén, vagy 15-én bemutatja** a Megbízó által átadott tételszámoknak megfelelően.

A számlabemutató történhet:

- készpénzben, illetve postai úton készpénzben fizető fogyasztók esetében díjbeszedő útján történő bemutatással,
- folyószámlával rendelkező fogyasztók esetében díjbeszedő útján történő bemutatással a pénzügyi intézményhez való benyújtást megelőzően hat munkanappal,
- elektronikus úton, azon fogyasztók számára, akik regisztráltak magukat a Megbízott elektronikus díjfizetési rendszerében,
- szükség esetén postai úton.

A készpénzben fizető fogyasztói kört érintően az adott hónap folyamán, lehetőleg havonta azonos időpontokban mutatja be a számlákat.

A számlabemutató – a fogyasztó rendelkezése szerint – történhet Interneten (elektronikus formában), a fogyasztási címen, illetve ettől eltérően a fogyasztó által megjelölt bemutatási (fizetőhely) címen.

Ügyfélszolgálati tevékenység ellátása

Megbízott az alábbiak szerint teljesít ügyfélszolgálati feladatokat.

Ügyfélszolgálati feladatok:

Megbízóra vonatkozó bejelentések fogadása, rögzítése és Megbízó részére történő továbbítása:

- fogyasztói adatok változása
- társasházi közös képviselő változás (Megbízott elektronikus formában küldi, a változás tényét igazoló dokumentumok csatolásával),
- címjavítás,
- számlázott díjjal kapcsolatos reklamációk, bejelentések rögzítése,
- elégtelen szolgáltatás kifogásolása,
- hibás díjkivetés reklamációja,
- közszolgáltatással kapcsolatos és egyéb információs tájékoztatás.

Megbízott **valamennyi**, a számlázásra vonatkozó, illetve a szolgáltatással kapcsolatos bejelentést írásban rögzíti, és az azonnali intézkedést igénylő problémákat rövid úton (telefonon) míg az egyéb bejelentéseket **napi rendszerességgel** a Megbízó részére elektronikus úton a Megbízó által előírt formában továbbítja.

1. Megbízó hatáskörében végrehajtott változások mind gazdálkodó, mind lakossági ügyfelek vonatkozásában:

- számlázás indítása, megszüntetése, szüneteltetése,
- fogyasztóváltozás,
- címmódosítás,
- név- és címpontosítás,
- fizetési és bemutatási adatokra vonatkozó változás,
- edény típus, db szám, ürítési gyakoriság módosítása,
- korrekciós számlák adatainak átadása Megbízott részére.

2. Megbízott hatáskörében végrehajtott változások a Megbízó által előírt módon és formában:

- Gazdálkodó ügyfelek vonatkozásában:
 - címmódosítás,
 - név- és címpontosítás,
 - fizetési és bemutatási adatokra vonatkozó változás,
 - korrekciós számlák készítése kizárólag abban az esetben, ha a korrekció árbevételt nem érintő egyidejű jóváírás-pótszámlázás,
 - azonosító módosítás.
- Lakossági ügyfelek vonatkozásában:
 - fogyasztóváltozás,
 - címmódosítás,
 - név- és címpontosítás,
 - fizetési és bemutatási adatokra vonatkozó változás,
 - társasházi közös képviselő változás,
 - korrekciós számlák készítése kizárólag abban az esetben, ha a korrekció árbevételt nem érintő egyidejű jóváírás-pótszámlázás,
 - azonosító módosítás.