

Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra

(1. sz. módosítással egységes szerkezetbe foglalva)

Hatályos

2018. december 01. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

1	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA ÉS HATÁLYA	4
2	RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	5
3	A KÖZSZOLGÁLTATÓ	8
3.1	Közzszolgáltató bemutatása és azonosító adatai	8
3.2	Ügyfélszolgálat	8
3.3	Integrált irányítási rendszer	8
3.4	Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés	8
4	KÖZSZOLGÁLTATÁS	11
4.1	Közzszolgáltatás ellátásának alapelvei	11
4.2	Jogviszony létrejötte és tartalma	11
4.3	Közzszolgáltatási feladatok	12
4.4	A Közzszolgáltató 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	Közzszolgáltató 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 közzszolgáltatás igénybevételenek 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 igénybevételenek feltétele	22
4.6.5	Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés	22
4.6.6	Hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás szüneteltetése	23
4.6.7	Hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás megszüntetése	24
4.6.8	Hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás 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 közzszolgáltatáshoz 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
4.8. Közszolgáltatási díj.....	29
5. ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	30
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	33
5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei	34
5.5. Ügyfélszolgálat	36
5.5.1. Ügyfélszolgálati tevékenységek	37
5.6. Panaszügyintézés módja.....	37
5.6.1. Általános szabályok	37
5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés	37
5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés	38
5.6.4. Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés	38
5.6.5. Megőrzési kötelezettség:	39
5.6.6. Jogorvoslat, békéltető testület.....	39
5.7. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése	40
5.7.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében	40
ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	41
FÜGGELÉK	42

1 Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

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

Az Önkormányzat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, figyelemmel a Budapest főváros területén végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló 26/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. rendeletben foglaltakra, a **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 függelékét képező – szabályzat, amely szabályozza a Közszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közszolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél viszonyát, valamint a Közszolgáltatónak és az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdekvépviseleti szervekkel való együttműködését.

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

A 2018. január 1. napján hatályba lépett Üzletszabályzat jelen 1. sz. módosítással egységes szerkezetbe foglalt változata a hatályba lépése napjától határozatlan ideig érvényes. A közszolgáltatási szerződést és az annak függelékét képező jelen Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (www.fkf.hu).

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

Közszolgáltató az alkalmazott formanyomtatványokat a honlapján közzéteszi.

2 Rövidítések és fogalom-meghatározások

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

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

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

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

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. **7. § (1) bekezdés 6. pontja** értelmében gazdálkodó szervezet a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi **társulás**, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, **a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe**, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, **emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban** az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, **jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy**, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány.

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

ÜZLETSZABÁLYZATA

hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás(Ht.).

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

Ingotlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás **igénybevételére köteles** és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendelkezésére áll. (Ht.)

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

Budapest főváros közigazgatási területén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésére kizárólag a 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 rendeltetéstől eltérő használatára engedély vagy hozzájárulás birtokában jogosult személy vagy szerv, aki vagy amely a közterületi ingatlan, ingatlanrész használójaként a Ht.-ben meghatározottak szerint ingatlanhasználónak minősül. (Főv. Kgy. rend.)

Közterület-használati hozzájárulás: a közterület használatához **a főváros esetén a Fővárosi Önkormányzat hatósági határozatba vagy hatósági szerződésbe foglalt hozzájárulása**. 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 **a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól** elkülönítve gyűjtenek. (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.)

ÜZLETSZABÁLYZATA

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.)

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

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.

Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság
ÜZLETSZABÁLYZATA

A törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság adatai:

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

e) Fogyasztóvédelmi hatóság

A Koordináló szerv **vagy a közszolgáltató** 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: **1051 Budapest, Sas utca 19.**
Levelezési cím: **1051 Budapest, Sas utca 19.**
Telefon: +36-1/450-2598
Internetes elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu

Fogyasztóvédelmi hatósági ügyekben másodfokú hatóság:

Név: Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Levelezési cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Telefon: +36-1/450-4911
Internetes elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu

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

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

4 Közzolgáltatás

4.1 Közzolgáltatás ellátásának alapelvei

Törvényesség

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

Kiszámíthatóság

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

Partnerség

A közzolgáltatás ellátása során a Közzolgáltató a Ht., a Korm. rendelet és a 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 közzolgáltatás igénybevétele minden fővárosi ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. és a Főv. Kgy. rend. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közzolgáltatást a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

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

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

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

4.3 Közszolgáltatási feladatok

A közszolgáltatás kiterjed:

- a. az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b. a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által a Főv. Kgy. rendeletben meghatározottak szerint a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c. a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d. 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.

4.4 A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei

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

- a. Az ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező vegyes települési hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtődényt 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 gyűjtődényt 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 gyűjtődényt 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 ingatlan használója a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti. Az új ingatlanhasználót az előző ingatlanhasználó részére kihelyezett és attól átvett hulladékgyűjtő edényekre vonatkozóan kártérítési kötelezettség terheli.

- g. Ha az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a Főv. Kgy. rendelet szerinti bejelentési kötelezettségét nem teljesíti, a Közszolgáltató – az ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának egyidejű írásbeli értesítése mellett minimálisan 1 db 110 literes, vagy az ingatlanhasználó által ténylegesen kihelyezett hulladékmennyiségnek megfelelő gyűjtőedény heti egyszeri ürítését vélelmezi és ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot szolgáltat a Koordináló szerv részére, addig az időpontig, ameddig az ingatlanhasználó költségvetési szerv, gazdálkodó szervezet, a közterület-használati hozzájárulás jogosultja a bejelentési kötelezettségét nem teljesíti.
- h. Közszolgáltató az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik.
- i. Közszolgáltató az általa rendszeresített és közterületen kihelyezett hulladékgyűjtő edények tisztításáról, fertőtlenítéséről szükség szerint, de legalább kéthavonta gondoskodik.
- j. A Közszolgáltató a vegyes hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok igénybevételeire (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 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 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 telephelyére;
- g) a háztartási hulladékhoz hasonló hulladékot a vegyes hulladékhoz hasonló gyűjtőjárművel vagy a jogszabályi előírásoknak megfelelő egyéb ürítést biztosító konténerek, vagy tömörítő konténerek segítségével gyűjti össze és szállítja el a hulladékkezelő telephelyére;
- h) az elkülönítetten gyűjtött települési hulladékot a vegyes hulladéktól és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéktól elkülönítve, külön erre alkalmas felépítménnyel rendelkező járművel szállítja el az előkezelő, hasznosító telephelyre.

4.4.2 Hulladékgyűjtő szigetek működtetése

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

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

- a) a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b) a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a 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) 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

tértésmentesen, 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 **az Önkormányzattal megkötött hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződés 9.1.2.3.3. 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 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 beszedése 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 Ügyfélől 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 ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- o. a gyűjtőedényt, a kerti biohulladék gyűjtésére szolgáló hulladékgyűjtő zsákot, és a legfeljebb 1 méteresre darabolt, összekötözött faágakat legfeljebb a szállítási napot megelőző napon, 20 órától kihelyezni a közterületre, kivéve azon területeket, ahol tartósan engedélyezett az elhelyezés. Az ingatlanhasználó a 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 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) 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 képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Közszolgáltató részére.

A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselot 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) történhet.

4.6.3 Díjkedvezmény

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

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

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

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

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

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

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 igénybevétele 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 igénybevétele feltétele

60 literes gyűjtőedény igénybevételeire 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 igénybevételeire 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

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 tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

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

Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó (Ügyfél) ezt írásban haladéktalanul köteles a 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.)

ÜZLETSZABÁLYZATA

4.6.7 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási 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).

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

4.6.8 Hulladékgazdálkodási 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).

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

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

A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online (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 Közzszolgáltató által az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott gyűjtőedény rendeltetéstől eltérő használata, eltűnése vagy megsemmisülése miatt keletkezett kárért az ingatlanhasználó a polgári jog szabályai szerint felel, a Közzszolgáltató a kár észlelését követő 40 napon belül írásban felszólítja az ingatlanhasználót a kár megtérítésére.

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

A bejelentés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online (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 célgépekkel, vagy konténer kihelyezésével. A megrendelés személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online (www.fkf.hu) történhet. A megkeresés beérkezését követően Közszolgáltató az Ügyféllel egyezteteti 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 ügyféligény 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) 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 ügyféligény beérkezését követően a Közszolgáltató egyeztetés céljából az Ügyféllel felveszi a kapcsolatot. Ügyintézési határidő az ügyféligény beérkezésétől számított 30 nap.

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

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

4.7.3 Tartálycsere

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

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

ÜZLETSZABÁLYZATA

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

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) 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 honlapon megtalálható.

A szolgáltatás megrendelése írásban (postai levél, e-mail vagy fax), illetve online (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) 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).

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).

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.

ÜZLETSZABÁLYZATA

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).

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 képviseletében 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).

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 tartályát szeretné az Ügyfél kisebb méretűre cserélni, a folyamat megegyezik a tartály-darabszám csökkentési folyamatnál leírtakkal. A módosítást ebben az esetben kivizsgálás előzi meg.

4.7.11. Tartályürítés gyakoriságának változtatása

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). 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) 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).

5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályainak célja, hogy a Ht. a Főv. Kgy. rend. és az Fgytv. előírásaival, a felületei 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 Főv. 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. § I.)
- b. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (Fgytv. 2. § a).
- c. **Közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat (Pktv.1. § (3) bekezdés).
- d. **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

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 panasz, 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 panasz továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend. vagy a Főv. Kgy. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasz 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. fejezet**ben 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.

ÜZLETSZABÁLYZATA

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

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

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

5.4. Adatvédelem és adatkezelés

Figyelemmel a **GDPR**, 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 **a GDPR-rel** és az Info tv.-vel összhangban kezeli, tárolja és dolgozza fel.

A Közszolgáltató a felhasználási helyhez kötődő azonosító kódot és a felhasználó személyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót alkalmaz, a felhasználó személyének és az egyes felhasználási helyek adatainak összekapcsolása céljából. A Közszolgáltató az azonosító kódot a felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a Közszolgáltató az érintett felhasználó megfelelő tájékoztatáson alapuló önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály lehetővé teszi az adatkezelést. A Közszolgáltató az adatokat a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően a jogviszonyból származó igények elévüléséig kezeli.

A Közszolgáltató az ingatlanhasználónak a Ht.-ben meghatározott, a közszolgáltatással összefüggő személyes adatait **a GDPR**, 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 **félnak** átadni;
- mint adatkezelő vagy tevékenységi körében **más adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró** 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.
- **A Közszolgáltató a fentiekén túl egyéb adatkezelést – ide értve adattovábbítást – csak a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) előírásaival összhangban végez.**

5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések

a) Adatkezelés jogalapja és a kezelt adatok

A személyes adatok kezelésének jogalapját a **GDPR**, 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),
- a természetes személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevét, **születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési 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 **a) 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 **természetes személy** telefonszáma, mobiltelefonszáma és e-mail címe. (Info tv. 5. § (1) bekezdés **b) 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 a **GDPR és** 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 általa alkalmazott adatbiztonsági intézkedéseket úgy alakítja ki, hogy azok az adatkezelés alapelvei és az érintettek jogai hatékony érvényesülését szolgálják, továbbá a tudomány és technológia mindenkori állásának és az intézkedések megvalósítása költségeinek figyelembevételével, a szabályok következetes betartásával az adatkezelés által jelentett változó valószínűségű és súlyosságú kockázatokkal arányosan és folyamatosan fenntartható módon biztosítsák a személyes adatok jogszerű és biztonságos kezelését; valamint, hogy alkalmasak és megfelelőek legyenek annak biztosítására, hogy**

- **kizárólag olyan és annyi személyes adat kezelésére kerüljön sor, olyan mértékben és időtartamban, amely az adatkezelés célja szempontjából szükséges, és**

ÜZLETSZABÁLYZATA

- a kezelt személyes adatok az érintett erre irányuló kifejezett akarata hiányában ne válhassanak nyilvánosan hozzáférhetővé.

Közszolgáltató az adatkezelés során a személyes adatok megfelelő szintű biztonságát – így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisülésével vagy károsodásával szembeni védelmét – az ehhez szükséges műszaki, illetve szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja.

d) Adatkezelés célja, köre

A Közszolgáltató az Ügyféllel kötött szerződésben megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és a szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából kezeli. A felhasználó azonosításához szükséges és a törvény alapján kötelezően megadandó személyes adatok a természetes személy felhasználó neve, lakcíme, illetve külön hozzájárulás esetén telefonszáma és e-mail címe.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a Közszolgáltató az érintett Ügyfél megfelelő tájékoztatáson alapuló előzetes és önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály kötelezővé teszi az adatkezelést.

e) Adatkezelés időtartama

A Közszolgáltató az Ügyfél által jogszabály alapján megadott adatait mindaddig kezelheti, amíg a Ht. 38. § (1) bekezdése szerint a közszolgáltatást igénybe veszi vagy a Főv. 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 Főv. Kgy. rendelet 1. §-ában meghatározott ingatlanhasználók tartoznak az adatkezeléssel érintettek körébe.

5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei

a) Az Ügyfél az Info tv. 14. §-a alapján **jogosult arra, hogy a Közszolgáltató mint adatkezelő által kezelt személyes adatai vonatkozásában az Info tv-ben meghatározottak szerint:**

- az adatkezeléssel összefüggő tényekről az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon (előzetes tájékozódáshoz való jog),**
- kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa (hozzáféréshez való jog),**
- kérelmére, valamint az Info tv. II/A. fejezetében meghatározott további esetekben**
 - személyes adatait az adatkezelő helyesbítse, illetve kiegészítse (helyesbítéshez való jog),**
 - személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza (adatkezelés korlátozásához való jog),**

- személyes adatait **az adatkezelő törölje (törléshez való jog).**

b) Az Ügyfél **jogai érvényesülésének elősegítése érdekében a Közszolgáltató, mint adatkezelő által tett intézkedések:**

- **Az érintett részére az Info tv-ben meghatározott esetekben nyújtandó bármely értesítést és tájékoztatást könnyen hozzáférhető és olvasható formában, lényegre törő, világos és közérthetően megfogalmazott tartalommal teljesíti, és**
- **az érintett által benyújtott, az őt megillető jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmet annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 (huszonöt) napon belül elbírálja és döntéséről az érintettet írásban, vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton értesíti.**
- **Az előzetes tájékozódáshoz való jog érvényesülése érdekében a Közszolgáltató, mint adatkezelő az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek megkezdését megelőzően vagy legkésőbb az első adatkezelési művelet megkezdését követően haladéktalanul az érintett rendelkezésére bocsátja a) az adatkezelő és - ha valamely adatkezelési műveletet adatfeldolgozó végez, az adatfeldolgozó - megnevezését és elérhetőségeit, b) az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségeit, c) a tervezett adatkezelés célját és d) az érintettet az Info tv. alapján megillető jogok, valamint azok érvényesítése módjának ismertetését. Ezzel egyidejűleg tájékoztatást nyújt Közszolgáltató az adatkezelés jogalapjáról, időtartamáról, az időtartam meghatározásának szempontjairól, továbbá adattovábbítás esetén, hogy kik annak címzettjei és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.**
- **A hozzáféréshez való jog érvényesülése érdekében az érintettet kérelmére a Közszolgáltató, mint adatkezelő tájékoztatja arról, hogy személyes adatait maga az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó kezeli-e.**
- **A helyesbítéshez való jog érvényesülése érdekében a Közszolgáltató, mint adatkezelő, ha az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontatlanok, helytelenek vagy hiányosak, azokat - különösen az érintett kérelmére - haladéktalanul pontosítja vagy helyesbíti, illetve ha az az adatkezelés céljával összeegyeztethető, az érintett által rendelkezésére bocsátott további személyes adatokkal vagy az érintett által a kezelt személyes adatokhoz fűzött nyilatkozattal kiegészíti.**
- **A törléshez való jog érvényesítése érdekében a Közszolgáltató, mint adatkezelő az Ügyfél személyes adatát haladéktalanul törli, ha**
 - **az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés:**
 - **az Info tv. 4. §-ban rögzített alapelvekkel ellentétes,**
 - **célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,**
 - **törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában (GDPR) meghatározott időtartama eltelt, vagy**
 - **jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,**
 - **az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes adatainak törlését kéri, kivéve, az Info tv. 20. §. b,c,d pontjaiban meghatározott esetekben.**

c) **Ha az érintett kérelmét a Közszolgáltató, mint adatkezelő illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok**

ÜZLETSZABÁLYZATA

helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására az adatkezelő elutasítja, az érintettet írásban, haladéktalanul tájékoztatja

- **az elutasítás tényéről, annak jogi és ténybeli indokairól, valamint**
- **az érintettet az Info tv. alapján megillető jogokról, valamint azok érvényesítésének módjáról, így különösen arról, hogy az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására vonatkozó jogát a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság közreműködésével is gyakorolhatja.**

Az érintett jogainak érvényesítése érdekében fordulhat a Közzolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez is. Az érintett, ha nem ért egyet a Közzolgáltató által meghozott intézkedéssel, úgy az Info.tv., a GDPR, valamint a hatályos jogszabályok alapján

- **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) fordulhat vagy**
- **a Közzolgáltató székhelye szerinti törvényszék, vagy választása szerint lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is érvényesítheti jogait.**

Az adatkezelés további részletes szabályait a Közzolgáltató Adatvédelmi és adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

5.5. Ügyfélszolgálat

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

Az ügyfélkapcsolati tevékenységet a Közzolgáltató Ügyfélszolgálati Osztálya (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) látja el. Ezen szervezeti egységhez rendeltén működik a Közzolgáltató ügyfélszolgálat. Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közzolgáltatással 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 Közzolgáltató csak az 1. sz. függelékben szereplő csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák félfogadási rendje is az 1. sz. függelékben található.

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

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

ÜZLETSZABÁLYZATA

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

Tájékoztató

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatomódosítással 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) történhet. A Közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés

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

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

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

ÜZLETSZABÁLYZATA

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 Ügyfélszolgálathoz 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 érkeztetése 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 Ügyfélszolgálata 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.

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.

Fővárosi Közterület-fenntartó Zártkörűen Működő Nonprofit Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

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 Közzolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

5.6.5. Megőrzési kötelezettség:

A Közzolgáltató 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 **vagy a Közzolgáltató** által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közzolgáltató hulladékgazdálkodási közzolgáltatást 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 Közzolgáltató 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 közzolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közzolgáltató 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 Közzolgáltató 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 Közzolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

Budapesten illetékes ezen hatóságok, testület a következő:

- a. A Budapest Főváros Kormányhivatala V. kerületi Járási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály
Cím: **1051 Budapest, Sas utca 19.**
Levelezési cím: **1051 Budapest, Sas utca 19.**
Telefon: + 36-1/450-2598
Internetes elérhetőség: www.kormanyhivatal.hu
- b. Budapesti Békéltető Testület
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.:10.

Telefon: 06 (1) 488 21 31

Internetes elérhetőség: 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:

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

5.7.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében

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

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

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

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

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

C. **Egyéni vállalkozók esetében:**

Vállalkozói igazolvány

D. **Közterület-használati hozzájárulás jogosultja esetében:**

HATÁLYBA LEPÉS DÁTUMA:
2018. december 01.

ÜZLETSZABÁLYZATA

A fentiek értelemszerű alkalmazása mellett szükséges csatolni az aláírt közterület használati hozzájárulás (a közterület használatára vonatkozó **hatósági (önkormányzati) határozatot, vagy az önkormányzat hozzájárulását tartalmazó** aláírt szerződés) másolatát is.

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

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

E. **Azonosítási lehetőségek nem személyes ügyintézés esetében**

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó), a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételeire vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését – pl. darabszám változás, üritési gyakoriság változás, tartálymozgatás,- e-mailen, faxon vagy postai úton juttatja el Közszolgáltató 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 Közszolgáltató 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. Közszolgáltató Ügyfélszolgálat a weben ügyintézési kérelmet indító Ügyfelet telefonon keresi meg azonosítás érdekében, amennyiben az Ügyfél telefonszáma rendelkezésre áll. Érdemi ügyintézésre csak megfelelő azonosítást követően kerülhet sor.

Záró rendelkezések

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

Függelék

1. számú függelék - a. Ügyfélszolgálati csatornák	
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. 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:	www.fkf.hu
1. számú függelék - b. Félfogadás rendje	
Az ügyfélfogadás rendje munkanapokon az alábbiak szerint alakul (munkaszüneti napokon nincs félfogadási idő).	
Személyes ügyfélfogadási idő	1098 Budapest Ecseri út 8-12. hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:00-16:00 Péntek: 8:00-14:00
	1027 Budapest Fő utca 47. hétfő, szerda, csütörtök: 8:00-16:00 kedd: 10:00-18:00 péntek: 8:00-14:00
	1116 Budapest Barázda utca 20-30. hétfő-kedd: 8:00-16:00
Telefonos ügyfélfogadási idő	hétfő: 8:00-20:00 kedd-csütörtök: 8:00-17:00 péntek: 8:00-15:00