




**ÜZLETSZABÁLYZAT HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI
KÖZSZOLGÁLTATÁSHOZ**

Készítette:  2021. 07. 14.
Szendi Krisztina
Dátum
üzemeltetői szolgáltatást nyújtó
vállalkozás MIR-KIR
csoportvezetője

Ellenőrizte:  2021. 07. 14.
Véber Vilmosné
Dátum
üzemeltetői szolgáltatást nyújtó
vállalkozás gazdasági
igazgatója

Jóváhagyta:  2021. 07. 14.
Czaun János
Dátum
üzemeltető

Oldalak száma:	9
Mellékletek száma:	0
Első változat hatálybalépésének időpontja:	2021. 07. 15.

MÓDOSÍTÁSOK JEGYZÉKE

Módosította	Változat száma	Módosított oldalszám	Jóváhagyta	Ellenőrizte	Hatálybalépés időpontja

FIGYELEM!

Jelen szabályozás kinyomtatott formátumú változata csak akkor használható, ha annak hatálybalépési dátuma megegyezik az elektronikus dokumentumtárban tárolt törzspéldányéval!

TARTALOMJEGYZÉK

1.	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK	3
2.	RÖVIDÍTÉSEK ÉS FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK	3
3.	A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉS, AZ IGÉNYBE VÉTEL FELTÉTELEI, A SZERZŐDÉS HATÁLYA	5
3.1.	Jogviszony	5
3.2.	Gyűjtőedény tartalma	6
4.	KÖZSZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	7
5.	INGATLANHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	7
6.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT	8

1. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK

Az Üzletszabályzat a Közzszolgáltató hulladékgazdálkodási közzszolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges általános szabályait, feltételeit tartalmazza.

Az Üzletszabályzat szabályzat, amely szabályozza a Közzszolgáltató nevében eljáró alvállalkozó működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közzszolgáltató nevében eljáró alvállalkozó és a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél viszonyát, valamint a Közzszolgáltató nevében eljáró alvállalkozónak és az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdek-képviselési szervekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat hatálya az alábbiakban felsorolt szolgáltatási területek közzszolgálatási területén a Közzszolgáltató nevében eljáró alvállalkozóra, valamint valamennyi, a Közzszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közzszolgálatást igénybe vevő félre kiterjed.

Közzszolgáltató neve: „ÉBH” Észak-Balatonai Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Székhelye: 8200 Veszprém, Házgyári út 1.

KÜJ: 102 686 599

Telephelye: 8200 Veszprém, Kistó u. 8.

KTJ: 102 455 538

Céggjegyzékszám: 19-09-512480

Adószám: 12429057-2-19

Képviseli: Sövegjártóné Barta Krisztina ügyvezető

Honlap: <http://www.ebhkft.hu/>

Közzszolgáltató nevében eljáró alvállalkozó: „VHK” Veszprémi Hulladékgazdálkodási Közzszolgáltató Nonprofit Kft.

Székhelye: 8200 Veszprém, Házgyári út 1

Telephelye: 8200 Veszprém, Kistó u. 8

Céggjegyzékszám: 19-09-516894

Adószám: 24814058219

Képviseli: Czaun János ügyvezető

Honlap: <http://www.vhkn.hu>

E-mail: hulladek@vhkn.vkszrt.hu

Szolgáltatási terület:

Bakonybél, Bakonyháza, Bánd, Borzavár, Csehbánya, Eplény, Felsőörs, Hajmáskér, Hárskút, Herend, Hidegkút, Lókút, Márkó, Nagyesztergár, Nemesvámos, Olaszfalu, Pénzesgyőr, Pétfürdő, Porva, Sóly, Szentgál, Szentkirályszabadja, Tótvázsony, Városlőd, Veszprém, Veszprémfajsza, Zirc.

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

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;

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 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 az önkormányzat számára a hulladékgazdálkodási szolgáltatás biztosítását. Ez azon hulladékgazdálkodási feladatok összességét foglalja magában, amelyeket a Ht. a Korm. rendelet, a helyi önkormányzati rendelet előír a hulladékgazdálkodási közszolgáltató számára.

Ingtatlanhasználó: 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.)

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. 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.)

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 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖSZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉS, AZ IGÉNYBE VÉTEL FELTÉTELEI, A SZERZŐDÉS HATÁLYA

3.1. Jogviszony

Az Ingatlanhasználó köteles a rendszeres hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe venni és annak díját megfizetni.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj az ÉBH Társulás és a Közszolgáltató között hatályban lévő közszolgáltatási szerződés alapján két tényező díj, mely alapidőből és ürítési díjből áll.

A közszolgáltatási díjat rendben megfizető természetes személy Ingatlanhasználók jogosultak az alábbi szolgáltatások igénybevételére:

- házhoz menő vegyes hulladék gyűjtés,
- lom hulladék gyűjtés évente egy alkalommal,
- társasházak övezetekben elkülönített hulladék gyűjtésére kialakított hulladékgyűjtő szigeteken,
- családi házas övezetekben házhoz menő elkülönített hulladék gyűjtés,
- házhoz menő zöld hulladékgyűjtés (Veszprém),
- hulladékudvar térítésmentes igénybevétele, az ott térítésmentesen átadható hulladékfajtákra, és mennyiségre vonatkozóan.

A természetes személy Ingatlanhasználó és a Közszolgáltató közötti szerződéses jogviszony az Önkormányzat és a Közszolgáltató által kötött Közszolgáltatási szerződéssel, illetve a közszolgáltatás igénybevételével jön létre, és szabályai külön írásba foglalás nélkül is minden félre kötelezően kiterjed.

A gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó a Közszolgáltató felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát megadja. A közszolgáltatás igénybevételére vonatkozóan egyedi közszolgáltatási szerződést köt.

Az érintett ingatlan időszakos használata nem jelent mentességet a közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alól, melynek díjfizetési mértékét az Önkormányzat szabályozza helyi Önkormányzati rendeletében meghatározott használati szezon alapján. Amennyiben az Önkormányzat rendeletben nem határoz meg konkrét időszakot, akkor a Ht. 47. § (4). alapján kell eljárni.

3.2. Gyűjtőedény tartalma

A Közszolgáltató kiköti, hogy a vegyes hulladékgyűjtő edényekbe nem gyűjthető maró, mérgező, gyúlékony, folyékony, robbanó anyag, izzó parázs, állati tetem, és a hulladékjegyzékről szóló 72/2013. (VIII. 27.) VM. rend. szerinti veszélyes hulladék kategóriájába tartozó hulladék. A vegyes hulladék gyűjtőedényben, konténerben kizárólag háztartási és háztartáshoz hasonló jellegű és összetételű hulladék gyűjthető.

A Közszolgáltató kiköti továbbá, hogy az elkülönített hulladék gyűjtése céljából üzemeltetett hulladékgyűjtő szigeteken kizárólag a kihelyezett gyűjtőedényeken feltüntetett felirat/matrica szerinti hulladékok helyezhetők el.

A Közszolgáltató kiköti azt is, hogy a lom hulladék gyűjtése során kizárólag olyan hulladék adható át, mely megfelel a lom hulladék Ht. által meghatározott kategóriájának, egyéb hulladék átvételét a Közszolgáltató megtagadja.

A fenti előírások megszegése az ürítés megtagadását vonhatja maga, illetve a szabályok megszegésével okozott kárt az Ingatlanhasználó köteles a Közszolgáltatónak megtéríteni.

A Közszolgáltató megtagadhatja az ürítést továbbá akkor is, ha az edényzet/konténer olyan anyagot tartalmaz, mely a szállítómunkások testi épségét, életét, egészségét veszélyezteti, vagy a szállítójármű műszaki berendezéseit megrongálhatja, továbbá annak tartalma betömörített vagy befagyott, illetve az edényzet állapota olyan, mely annak ürítését biztonságosan nem teszi lehetővé.

A gyűjtés céljából rendszeresített, szerződött méretű edények/konténerek űrméretét meghaladó többlet hulladék kihelyezése kizárólag a Közszolgáltatótól vásárolt, erre a célra rendszeresített, feliratozott zsákban lehetséges. A szállítási napon a gyűjtőedények/konténerek fedelének zárt állapotban kell lennie.

Az öt évnél régebbi gyártású hulladékgyűjtő edények használata, ürítése során esetlegesen keletkező károkért Közszolgáltatót nem terheli felelősség.

A vegyes hulladék gyűjtésére rendszeresített edények maximális terhelhetősége:

60 literes edény teherbírása	80 literes edény teherbírása	120 literes edény teherbírása	1.100 literes konténer teherbírása
11 kg	15 kg	22 kg	200 kg

A megadott súlyhatár feletti terhelés esetén a Közszolgáltató az edény ürítését, azon okból kifolyólag, hogy a túlterhelt edény a gépi ürítés során megsérülhet, tönkremehet, illetve kárt okozhat, megtagadhatja. A túlterhelt vagy túltöltött edényzet ürítése során az edényzetben és a gyűjtőjármű ürítő szerkezetében esetlegesen keletkezett károkért a szolgáltatás igénybevevőjét terheli felelősség.

Túltöltöttnek minősül a gyűjtőedény, ha a felső pereme által meghatározott sík fölé történt a hulladék felhalmozása.

4. KÖZSZOLGÁLTATÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A közszolgáltatást, a szerződésekben meghatározott időpontban, a meghatározott gyűjtési rendszerességgel, köteles megkezdeni és azt folyamatosan – vis major kivételével – biztosítani. A közszolgáltatási díjat a jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésekben foglaltaknak megfelelően kiszámlázni.

A közszolgáltatást a közegészségügyi és környezetvédelmi előírások betartásával a közszolgáltatási szerződésekben leírtaknak megfelelően teljesíteni.

A közterületi, szelektív hulladék gyűjtésére szolgáló konténerek és gyűjtősziget karbantartása, tisztítása a Közszolgáltató feladata.

A közszolgáltatás nyújtásával összefüggő változásokról az ingatlanhasználókat kellő időben honlapján történő közzététellel, hírlevél, vagy a helyi média útján tájékoztatni.

Tevékenységének végzése során a neki felróható okokból keletkezett károkat (pl: edénysérülés) az ingatlanhasználónak kompenzálni.

Az Ingatlanhasználó adatait a mindenkor adatvédelmi szabályokat tartalmazó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően kezelni, adatvédelmi tájékoztató útján az Ingatlanhasználókat az adatkezeléssel összefüggő szabályokról, jogokról és kötelezettségekről tájékoztatni.

A közszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos ügyek intézése érdekében személyes és telefonos eléréssel működő ügyfélszolgálatot fenntartani, az ügyfelek tájékoztatása érdekében honlapot üzemeltetni és azon, a hatályos törvényeknek megfelelően, a kötelezően közzéteendő információkat naprakészen elérhetővé tenni.

Az Ingatlanhasználók panaszait a panaszkezelési szabályzatban foglaltak szerint kivizsgálni és a vizsgálat eredményéről írásos tájékoztatást adni.

5. INGATLANHASZNÁLÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A kötelező közszolgáltatás igénybevétele érdekében az ingatlan használójának a vegyesen gyűjtött hulladék gyűjtésére megfelelő szabványos, gépi ürítésre alkalmas edénnyel kell rendelkeznie, melyet maga vásárol meg vagy bérel.

A vegyesen gyűjtött háztartási hulladékot az egyedi közszolgáltatási szerződés szerinti darab számú és űrméretű edényben/konténerben gyűjteni, azt szállítási napon reggel a Közszolgáltató rendelkezésére bocsátani.

Köteles hulladékgyűjtő edényzetét a szállítási napokon legkésőbb 6 óráig, szállításra alkalmas állapotban és a hulladékgyűjtő célgép számára megközelíthető helyen, közterületen, a közlekedés céljára szolgáló úttest szélétől maximum 1,5 méter távolságra, ürítésre kihelyezni.

Az Ingatlanhasználó köteles a háztartásában keletkező hulladékot szelektíven gyűjteni, amennyiben jogszabály alapján kötelezettség terheli, és a közszolgáltató számára felajánlja.

A szabvány gyűjtőedény megfelelő állapotban tartásáról és tisztításáról az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni.

A közszolgáltatás igénybevételével összefüggésben bekövetkező változásokat a Közszolgáltatónak a változás beálltát követő 15 napon belül bejelenteni. A bejelentés elmaradásából adódó joghátrányokat a bejelentésre kötelezett Ingatlanhasználó köteles viselni.

A közszolgáltatás igénybevételéhez rendszeresített gyűjtőedényben háztartási és háztartáshoz hasonló jellegű és összetételű hulladékot gyűjteni, azt rendszeres időközönként a Közszolgáltatónak átadni.

A Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást kötelező és kizárólagos jelleggel igénybe venni.

A közszolgáltatási szerződés megszegésével a Közszolgáltató részére okozott károkat, többletköltségeket megtéríteni.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról kiállított számlát határidőre kiegyenlíteni.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat köteles fizetni.

Az ingatlanhasználó a teljesített hulladékgazdálkodási közszolgáltatás alapján számított hulladékgazdálkodási közszolgáltatási 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 közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Közszolgáltató honlapján.

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Egységes ügyfélszolgálat a Veszprém, Haszkovó u. 11/A. szám alatti telephelyen működik a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó tevékenységekkel kapcsolatban összefüggő ügyfélszolgálati feladatok ellátására a „VKSZ” Zrt. és a „VHK” Nonprofit Kft. között létrejött szolgáltatási szerződés alapján.

Az ügyfélszolgálati iroda kihelyezett feliraton és a társaság honlapján tájékoztatja az ügyfeleket az iroda nyitva tartásáról.

Egységes ügyfélszolgálati iroda nyitvatartási rendje:

Hétfő: 8:00-14:00

Kedd: 7:00-19:00

Szerda: szünnap

Csütörtök: 8:00-14:00

Péntek: 8:00-12:00

A munkarend változás miatt heti szabadnapon vagy pihenőnapon munkavégzést elrendelő utasítások esetében a nyitva tartásról az ügyfélszolgálatnál kihelyezett alkalmi feliraton valamint a társaság honlapján kell az ügyfeleket tájékoztatni.

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

Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételeikkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus és postai levél útján, valamint faxon tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni.

Az Ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

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

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

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

Ügyfélszolgálati tevékenységek:

Tájékoztatás

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

Közszolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

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

Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatással kapcsolatos kérést fogalmaz meg.

Panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézés

Amennyiben az ügyfél megítélése szerint a Társaság a vonatkozó előírásoktól (szerződésben vállalt kötelezettségétől) a szolgáltatás paramétereiben, minőségi színvonalában eltér, panasszal fordulhat a Társaság felé.

A panasz bejelentése személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon), írásban (postai levél, e-mail, vagy fax) 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 érkezetésre 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.