

**Viridis-Pannonia Hulladékgazdálkodási  
Közszolgáltató Nonprofit Korlátolt Felelősségű  
Társaság**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra

Hatályos

2021. május 01. napjától

# Tartalomjegyzék

1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	4
2. Rövidítések és fogalom-meghatározások	4
3. A Közszolgáltató	6
3.1 Közszolgáltató bemutatása és azonosító adatai .....	6
3.2 Ügyfélszolgálat.....	6
3.3 Integrált irányítási rendszer.....	7
3.4. Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés .....	7
4. Közszolgáltatás	9
4.1. Közszolgáltatás ellátásának alapelvei.....	9
4.2. Jogviszony létrejötte és tartalma .....	10
4.3. Közszolgáltatási feladatok .....	10
4.4. A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei.....	11
4.4.1. A hulladékok átvételének, elszállításának megtagadása .....	12
4.4.2. Közszolgáltató egyéb kötelezettségei .....	12
4.5. Az Ingatlanhasználó jogai és kötelezettségei .....	13
4.5.1. Az Ingatlanhasználó kötelezettségei .....	13
4.5.2. Az Ingatlanhasználó jogosultságai.....	14
4.6. Ügyfélmegkeresések típusai.....	14
4.6.1. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelése) .....	14
4.6.2. Adatváltozások .....	15
4.6.3. A 60 literes vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény igénybevételének feltétele .....	15
4.6.4. Számlareklamáció, díjfizetéssel kapcsolatos ügyintézés bejelentése .....	15
4.6.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetése természetes személy/ ingatlanhasználó esetében.....	16
4.6.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése .....	16
4.6.7. Kártérítés/edénypótlás a Közszolgáltató által biztosított edények esetén.....	17
4.7. Megrendelés alapján végzett, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások.....	17
4.7.1. Külön, eseti megrendelés alapján végzett szolgáltatások.....	17
4.7.2. Edénymosás végzése .....	18
4.7.3. Edénycsere közszolgáltató által biztosított edényzet esetén.....	18
4.7.4. Edény javítás megrendelése a Közszolgáltató által biztosított edények esetén.....	18
4.7.5. Edényszám, vagy edényméret-csökkentés természetes személy/gazdálkodó szervezet esetén.....	18
4.7.6. Edényszám, vagy edényméret-csökkentés társasház esetén.....	19

4.7.7. Edényszám, vagy edényméretnövelés .....	19
4.7.8. Edényürítés gyakoriságának változtatása .....	20
4.7.9. Lakossági eseti lomtalanítás .....	20
4.8. Köszolgáltatási díj.....	20
5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai .....	20
5.1. Üzletpolitikai irányelvek .....	21
5.2. Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben .....	21
5.3. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel.....	22
5.4. Adatvédelem és adatkezelés .....	23
5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések .....	24
5.4.2. Ügyfél adatvédelemmel összefüggő jogai és azok érvényesítési lehetőségei .....	25
5.5. Ügyfélszolgálat .....	27
5.5.1. Ügyfélszolgálati tevékenységek.....	28
5.6. Panaszügyintézés módja .....	28
5.6.1. Általános szabályok .....	28
5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés .....	28
5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés.....	29
5.6.4. Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés.....	29
5.6.5. Megőrzési kötelezettség: .....	30
5.6.6. Jogorvoslat, békéltető testület.....	30
5.7. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése.....	31
5.7.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében.....	31
6. Záró rendelkezések .....	32

## 1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. § (1) bekezdés 19. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 32/A.-37/D. §-aiban foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződést kötő Önkormányzatok részére.

Az Önkormányzatok a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával, a **Viridis-Pannonia Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft.-t** (a továbbiakban: **Közszolgáltató**) bízták meg kizárólagos joggal.

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

Az Üzletszabályzat 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 érdekképviselői szervekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat hatálya a szerződött önkormányzatok közigazgatási területén a Közszolgáltatóra, valamint valamennyi, a Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe vevő félre kiterjed. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződéseket és jelen Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján ([www.viridis-pannonia.hu](http://www.viridis-pannonia.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.viridis-pannonia.hu](http://www.viridis-pannonia.hu)) 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

**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 önkormányzatok számára a hulladékgazdálkodási szolgáltatás biztosítását. Ez azon hulladékgazdálkodási feladatok összességét foglalja magában, amelyeket a Ht. a Korm. 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.)

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

## **Hulladékfajták** (Ht. szerinti fogalmak)

**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 gyűjtene. (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.)

**Zöldhulladék:** a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, beleértve az avarhulladékot, lombot, kaszálékot, nyesedéket és faágat is.

**Lomhulladék:** az ingatlanhasználótól a Közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közzolgáltatás 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 gyűjtene. (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 tulajdonosa Nagykanizsa MJV Önkormányzata.

Cégnév: Viridis–Pannonia Hulladékgazdálkodási Közszolgáltató Nonprofit Kft.  
Rövidített elnevezése: Viridis–Pannonia Nonprofit Kft.  
Székhely: 8800 Nagykanizsa Vár u. 5.  
Céjjegyzékszám: 20-09-072990

### 3.2 Ügyfélszolgálat

A Közszolgáltató Ügyfélszolgálatának adatai és elérhetőségei:

Ügyfélszolgálat Nagykanizsa  
Cím: 8800 Nagykanizsa, Vár u. 5.  
Tel.: (93) 537-384  
Fax: (93) 537-385  
E-mail: [viridis@nfv-pannonia.hu](mailto:viridis@nfv-pannonia.hu)

Ügyfélszolgálat Nagyatád  
Cím: 7500 Nagyatád, Szabadság u. 17.  
Tel.: (82) 553-655  
Fax: (82) 351-127  
E-mail: [viridis@nfv-pannonia.hu](mailto:viridis@nfv-pannonia.hu)

### 3.3 Integrált irányítási rendszer

A Közszolgáltató mindenkor törekvése, hogy irányítása összhangban legyen a lakossági és a társadalmi elvárásokkal, működtetése eleget tegyen a gazdaságossági és környezetvédelmi megfontolásoknak, valamint a szabályozott üzletmenettel kapcsolatos elvárásoknak. Ennek megfelelően a Közszolgáltató 2013-ban bevezette és tanúsíttatta minőségbiztosítási rendszerét, az ISO 9001 szabványnak, valamint az ISO 14001 szabványnak is 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 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

Az állam a hulladékgazdálkodással összefüggő közfeladatainak ellátására Koordináló szervezet 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 tevékenységre, valamint a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások teljesítésére, így pl. az átvett, összegyűjtött és elszállított hulladék eredetére, tulajdonságára, mennyiségére, rendeltetési helyére, a hulladéklerakási járulék

bizonylatainak ellenőrzésére. A Közszolgáltatótól a Ht. 82. §-a alapján a környezetvédelmi hatóság tájékoztató adatot, összefoglalót, igazolást, jelentést kérhet.

A környezetvédelmi, ellenőrző hatóságok adatai:

Név: Zalaegerszegi Járási Hivatal  
Agrárügyi és Környezetvédelmi Főosztály  
Környezetvédelmi és Természetvédelmi Osztály  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok u. 35-39. II. emelet

Név: Somogy Megyei Kormányhivatal Agrárügyi és Környezetvédelmi Főosztály  
környezetvédelmi osztály  
Cím: 7400 Kaposvár, Petőfi tér 1-3.

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

c) Díjfelügyeleti hatóság

A Közszolgáltató által alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díjfelügyeletét a Ht. 48. § (1) bekezdése alapján a Magyar Energetikai és Közműszabályozási 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.  
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf.: 88  
Telefon: 1/459-7740, Fax: 1/459-7766  
E-mail cím: mekh@mekh.gov.hu

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.

A törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság adatai:

Név: Zalaegerszegi Törvényszék Cégbírósága  
Cím: 8900 Zalaegerszeg, Várkör u. 2.

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 hatóságok adatai:

- **Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24., telefon: 06-92/510-530, fax: 06-92/510-641, e-mail cím: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)), illetve a **Zala Megyei Békéltető Testület** (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24., telefon: 06-92/550-513, fax: 06-92/550-525, e-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)).

- **Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** (székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2., telefon: 06-82/510-868, e-mail cím: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)), valamint a **Somogy Megyei Békéltető Testület**(cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6., telefon: 06-82/501-000, fax: 06-82/501-046, e-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)).

A fentiekén túl, amennyiben lakóhelye/tartózkodási helye nem a fent említett két megye valamelyikében van, az 1. számú mellékletben szereplő listából kiválaszthatja a lakóhelye szerinti Békéltető Testület elérhetőségeit.

Ügyfélszolgálatunk elérhetőségei weboldalunk láblécében, illetve a következő linken is megtalálhatóak:

[Hulladékgyazdálkodási információk/Ügyfélszolgálat](#)  
[1. számú melléklet \(Békéltető Testületek, pdf, 22kB\)](#)

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.

## 4. Közszolgáltatás

### 4.1. Közszolgáltatás ellátásának alapelvei

#### Törvényesség

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

#### Kiszámíthatóság

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

## Partnerség

A közszolgáltatás ellátása során a Közszolgáltató hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (Ingatlanhasználó/Ügyfél, Hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

### 4.2. Jogviszony létrejötte és tartalma

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele minden szerződött Önkormányzat hulladékgazdálkodási rendeletében meghatározott ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást az ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

A jogszabályi rendelkezések alapján a közszolgáltatás igénybevételével és a közszolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Közszolgáltató között a közszolgáltatás igénybevételének, vagy a Közszolgáltató a közszolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) egyedi szerződés a Felek között nem kerül megkötésre.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási jogviszony alapján a Közszolgáltató vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal az Önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésekben meghatározott feltételeknek eleget tevő közszolgáltatást nyújt, illetve a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Az ingatlanhasználó köteles igénybe venni a közszolgáltatást, melynek keretében köteles a közszolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közszolgáltatás díját megfizetni.

A közszolgáltatás 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 Közszolgáltatótól értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

### 4.3. Közszolgáltatási feladatok

#### A közszolgáltatás kiterjed:

- a. az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának közszolgáltató szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedényben, vagy a közszolgáltató emblémájával ellátott zsákban gyűjtött hulladékok összegyűjtésére és hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására a jogszabályokban előírt gyakorisággal;
- b. az ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező, kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak (papír, műanyag frakciók) gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való, a jogszabályoknak megfelelő gyakoriságú szállítására;
- c. nem természetes személy ingatlanhasználó által, a települési hulladék részét képező, kötelezően elkülönítetten gyűjtött (üveg frakció) gyűjtésére és hulladékkezelő létesítménybe történő, a jogszabályban meghatározott gyakoriságú szállítására;

- d. a természetes személy/társasház, lakásszövetkezet ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e. az ingatlanhasználók részére a közszolgáltatás igénybe vételére jogosító, a vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edényre felhelyezendő edényazonosító matrica biztosítása (évi 1 db matrica/edény díjmentes).
- f. hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- g. átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;

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

- a. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék, képcsöves televízió
- b. elem- és akkumulátor hulladék,
- c. gumibroncs hulladék (max. 3,5 tonnás gépjármű, 0,75 m átmérőjű kerékméretig) (5 db/év/ingatlan),
- d. fűadárt olaj, étolaj és zsír hulladék,
- e. elkülönítetten gyűjtött hulladékok (papír, műanyag, fém, üveg),
- f. zöldhulladék,
- g. veszélyes hulladékok

gyűjtésére és kezelésére.

A Közszolgáltató a közszolgáltatási díj megfizetése esetén, a lakcímkártya bemutatása mellett, térítésmentesen a meghatározott módon és mértékben veszi át a fenti hulladékokat a lakossági ügyfelektől.

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.

#### 4.4. A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei

A Közszolgáltató köteles ellátni hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatait, melyeket a települési Önkormányzatokkal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződések tartalmaznak.

A Közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásáról a Koordináló szerv önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. Közszolgáltató ellátja a megrendelés alapján keletkező, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó közszolgáltatáson túli szolgáltatásokat is

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

#### 4.4.1. A hulladékok átvételének, elszállításának megtagadása

A Közszolgáltató megtagadhatja a hulladékok elszállítását az alábbi esetekben:

- a) a hulladék nem szabványos gyűjtőedényben vagy rendszeresített zsákban kerül átadásra,
- b) érzékszervi észleléssel megállapítható, hogy a gyűjtőedény a hulladékkal együtt nem gyűjthető, szállítható, illetve ártalmatlanítható anyagot tartalmaz,
- c) az edényben elhelyezett hulladék a rendszeresített gyűjtőedény térfogatát meghaladja,
- d) gyűjtőedényben elhelyezett hulladék termelője a nem beazonosítható.
- e) a hulladék nem a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésben meghatározott helyen vagy időben kerül átadásra,
- f) a gyűjtőedény tartalma betömörített vagy befagyott,
- g) vegyes (és zöldhulladékok Nagykanizsa) hulladékok gyűjtéséhez használt, szabványos gyűjtőedény nincs a tárgyévre vonatkozó, edényméretnek megfelelő edényazonosító matricával ellátva.

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 meghatározott követelményeknek;
- b) ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg.

A Közszolgáltató

- a) a hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét;
- b) nyitvatartási idejét;
- c) az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;
- d) a hulladékgyűjtő udvarok bejáratánál kifüggeszti és honlapján közzéteszi.

#### 4.4.2. 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 Ingatlanhasználó jogai és kötelezettségei

Az Ingatlanhasználó köteles a közszolgáltatást igénybe venni, a közszolgáltatásért díjat fizetni, valamint a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani a Közszolgáltató számára.

Az Ingatlanhasználót nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlana tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik.

##### 4.5.1. Az Ingatlanhasználó kötelezettségei

- a. az Ingatlanhasználó köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Közszolgáltató részére biztosítani és a közszolgáltatást igénybe venni,
- b. az ingatlanhasználó ha a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, akkor a kötelezetté válást követő 8 napon belül köteles bejelentést tenni,
- c. 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 8. napon belül,
- d. 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 8. napon belül
- e. 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),
- f. 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,
- g. a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat a 8 napon belül a Közszolgáltatónak bejelenteni, amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Közszolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége) az Ügyféltől követelni,
- h. gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- i. 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,
- j. a vegyes hulladékát a Közszolgáltató által meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Közszolgáltató által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben/vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben gyűjteni, és azt a Közszolgáltató részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni a vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edényre a Közszolgáltató által évente biztosított edényazonosító matricát felhelyezni,
- k. a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,

- l. az átvett gyűjtőedény(eke)t a hulladék elszállítása céljából a Közszolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- m. a hulladékgyűjtési tevékenység ellenőrzését az Ingatlanhasználó köteles tūrni minden olyan ingatlanon, ahol hulladék keletkezése az ingatlan használati jellege alapján vélelmezhető, ellenőrzésre a közszolgáltató, vagy megbízottja és a Közterület-felügyelet (amennyiben van) együttesen jogosult, az ellenőrzés célja az elkülönített gyűjtés ellenőrzése és segítése információk nyújtásával,
- n. a természetes személy ingatlanhasználó az elkülönített hulladékok részét képező csomagolási üveg hulladékot a házhoz menő elkülönített gyűjtéssel érintett területen a rendelkezésre álló hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényekben köteles elhelyezni,
- o. a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

#### 4.5.2. Az Ingatlanhasználó jogosultságai

- a. 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 természetes személy Ingatlanhasználó a Közszolgáltató által rendelkezésére bocsátott gyűjtőedényben/zsákban elkülönítetten gyűjtve a közszolgáltatás keretében a Közszolgáltató részére külön díjazás nélkül átadja,
  - 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.viridis-pannonia.hu](http://www.viridis-pannonia.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) tehető meg. A bejelentéshez az előirt dokumentumok csatolása szükséges.

Az Ingatlanhasználóknak a közszolgáltatás igénybevételére vonatkozóan a Közszolgáltató felé 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).

Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek, társasházak, lakásszövetkezetek),
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek),
- c. költségvetési szervek, ápolási-gondozási intézmények.

#### 4.6.2. Adatváltozások

Az Ingatlanhasználó adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

##### A. Közös képviselő változása:

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

##### B. Ingatlanhasználó változás:

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az ingatlanhasználói státusz igazolása. Adásvételi/bérelti szerződés bemutatása, továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

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

##### C. Levelezési/értesítési cím változása:

Amennyiben az Ingatlanhasználó 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) történhet.

#### 4.6.3. A 60 literes vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedény igénybevételének feltétele

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

#### 4.6.4. Számlareklamáció, díjfizetéssel kapcsolatos ügyintézés bejelentése

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

#### 4.6.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetése természetes személy/ingatlanhasználó esetében

A közszolgáltatás azon az ingatlanon szüneteltethető, amelynek használója azon legalább 90 napig folyamatosan nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az Ingatlanhasználó (Ügyfél) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét írásban köteles bejelenteni a Közszolgáltatónak, a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, és mindig a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés negyedévente 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, (misperint a használója nem tartózkodik az ingatlanban) változás következik be, az Ingatlanhasználó ezt írásban haladéktalanul köteles a Közszolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koordináló szervet értesíti.

Közszolgáltató (amennyiben Ő az edény biztosítója) a közszolgáltatás szünetelése esetén az edényt nem szállítja vissza így annak a szolgáltatás újraindításakor az Ingatlanhasználónál kell lennie, amelyért az Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a közszolgáltatás alá tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó egyidejű értesítése mellett a Közszolgáltató megtagadhatja a hulladékok elszállítását, mindaddig amíg az Ingatlanhasználó nem kezdeményezi a közszolgáltatás visszaállítását.

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.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetésére kizárólag a természetes személy/ingatlanhasználó jogosult adott település önkormányzatának hulladékgazdálkodási rendeletében foglaltak szerint.

#### 4.6.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése

Ingatlanhasználó az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatást kizárólag az alábbi esetekben szüntetheti meg:

- természetes személy esetében:
  - amennyiben az ingatlan eladásra került, akkor az új tulajdonossal történő „szerződéskötéssel” egy időben megszüntetésre kerül a jogviszony,
  - az ingatlan lakhatatlanná válik, vagy elbontásra kerül, és ez hatóságilag igazolásra kerül
- nem természetes személy esetében a tevékenységét szünetelteti, befejezi, és ezt hatóságilag igazolni tudja.

A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, emailen vagy faxon.

#### 4.6.7. Kártérítés/edénypótlás a Közszolgáltató által biztosított edények esetén

Amennyiben a közszolgáltató biztosítja az edényt a szolgáltatás igénybevételéhez, úgy az ingatlanhasználó gondoskodik az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról.

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

A Közszolgáltató által az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott gyűjtőedény rendeltetéstől eltérő használata, eltűnése vagy megsemmisülése miatt keletkezett kárért az ingatlanhasználó a polgári jog szabályai szerint felel, a Közszolgáltató a kár megtérítését követően biztosít másik edényt.

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a Közszolgáltató nem szerez tudomást a kihelyezett edényzet eltűnéséről/megrongálódásáról, úgy a Közszolgáltató a bejelentés időpontjáig jogosult (mivel „a Közszolgáltató 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) történhet.

Az ügyfél írásos, vagy személyes bejelentését követően a kártérítés rögzítésre kerül a Közszolgáltató rendszerében, a csere edényt a Közszolgáltató az igény beérkezésétől számított 15 napon belül biztosítja.

### 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) 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 Ingatlanhasználó a Közszolgáltató emblémájával ellátott szürke 120 literes hulladékgyűjtő zsák használatával is kihelyezheti többlethulladékát (háztartási vegyes hulladék).

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

#### 4.7.2. Edénymosás végzése

Az edények (kizárólag lakossági 770 l és 1100 l) tisztítása időszakos szolgáltatás, melyet a közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésekben foglalt feltételek alapján végez.

#### 4.7.3. Edénycsere közszolgáltató által biztosított edényzet esetén

Amennyiben az Ingatlanhasználó edénye a rendeltetésszerű használat során megsérül, a Közszolgáltató gondoskodik az edény díjmentes cseréjéről.

Az edénycsere olyan folyamat, melyben telefonos bejelentés alapján is eljár az Közszolgáltató szállítási osztálya.

A sérült, vagy elhasználódott edények 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 edény 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 az edény sérülését nem a rendeltetésszerű használat okozta (pl: égés, rongálás) akkor a Közszolgáltató a „Kártérítés/edénypótlás” fejezetben leírtak szerint jár el. Kizárólag a Közszolgáltató által biztosított edények esetében van lehetőség a díjmentes cserére, hiányzó edény esetén szintén a Kártérítés/edénypótlás” fejezetben leírtak szerinti eljárás érvényesül.

#### 4.7.4. Edény javítás megrendelése a Közszolgáltató által biztosított edények esetén

A szolgáltatás megrendelése személyesen, írásban (postai levél, e-mail vagy fax) történhet.

Az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele az írásos megkeresés (telefonszám, kapcsolattartó neve) és az Ügyfél azonosítása, az edény méretéről való meggyőződés (a 60, 80, 110, 120, 240 és 360 literes edényeket automatikusan cseréli a Közszolgáltató). Közszolgáltató a 770 és 1100 literes edények javíthatóságának ellenőrzését köteles elvégezni.

Közszolgáltató a javítást az ügyféligény beérkezésétől számított 15 napon belül a helyszínen elvégzi.

#### 4.7.5. Edényszám, vagy edényméret-csökkentés természetes személy/gazdálkodó szervezet esetén

Közszolgáltató lehetőség biztosít arra, hogy Ügyfele a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A legkisebb igényelhető edény természetes személyek (magánszemélyek) esetén 60 literes (ha annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja, a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján a Közszolgáltató részére bizonyítja), egyéb ingatlanhasználók (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv, stb.) esetén 120 literes. A kérelem benyújtása írásban (postai levél, e-mail vagy fax), történhet.

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. A korábbi edény azonosítására szolgáló matrica visszaküldése után a közzolgáltató biztosítja az új edény ürítését biztosító matricát. Az ügyintézés határideje az igény beérkezésétől számított 30 nap.

#### 4.7.6. Edényszám, vagy edényméret-csökkentés társasház esetén

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

A kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy faxon, mely mellé csatolni kell az Okmányiroda Lakcímnnyilvántartójából a társasház lakásaira vonatkozóan a bejelentett és állandó lakcímmel rendelkező személyek számáról szóló igazolást.

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. Az edények számának csökkentése adott település hulladékgazdálkodási rendeletében meghatározott mértékig csökkenthető, a rendeletben előírt minimum térfogatot kötelező igénybe venni. A korábbi edény azonosítására szolgáló matrica visszaküldése után a közzolgáltató biztosítja az új edény ürítését biztosító matricát.

#### 4.7.7. Edényszám, vagy edényméretnövelés

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

Az edényszám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, e-mailen vagy faxon, mely mellé csatolni kell az Okmányiroda Lakcímnnyilvántartójából a társasház lakásaira vonatkozóan a bejelentett és állandó lakcímmel rendelkező személyek számáról szóló igazolást.

Amennyiben a rendszeres többlethulladék miatt a Közszolgáltató kezdeményezi a többletedény 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 az edény kihelyezésére vonatkozó szükséges intézkedést megteszi. A korábbi edény azonosítására szolgáló matrica visszaküldése után a közzolgáltató biztosítja az új edény ürítését biztosító matricát. Ügyintézési határidő: 15 nap.

#### 4.7.8. Edényürítés gyakoriságának változtatása

Közszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiséghez igazodó, rendszeres, a higiénikus tároláshoz elegendő gyakoriságú ürítést kérjen, figyelembe véve adott település önkormányzata és a Közszolgáltató között fennálló Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés releváns pontjait.

#### 4.7.9. Lakossági eseti lomtalanítás

- a, A Közszolgáltató a közszolgáltatás részeként évente adott település önkormányzata és a Közszolgáltató között fennálló Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés releváns pontjai szerint végez lomtalanítást, amellyel kapcsolatban információt nyújt Ügyfélszolgálatán, illetve a lomtalanítási időpontokat közzéteszi honlapján, értesíti az érintett önkormányzatokat.
- b, Az ingatlanon képződött, a gyűjtőedény méretét meghaladó háztartási hulladékot, maximum 3 m<sup>3</sup>/lomtalanítás mennyiséget szállít el a közszolgáltatás keretein belül a közszolgáltató.
- c, Lomtalanítást a közszolgáltatás keretein belül kizárólag azon természetes személyek, társasházak, lakásszövetkezetek vehetik igénybe, melyek a közszolgáltatást folyamatosan igénybe veszik (legalább 6 hónapra/adott naptári év), és a közszolgáltatási díjtartozással nem rendelkeznek.

#### 4.8. Közszolgáltatási díj

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 számlán szereplő fizetési határidőig köteles kiegyenlíteni.

Az aktuális közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Közszolgáltató honlapján ([www.viridis-pannonia.hu](http://www.viridis-pannonia.hu)).

### 5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályainak célja, hogy a Ht. és a Fgytv. előírásaival, a felügyeleti követelményekkel és a Közszolgáltató szabályzataival 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 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 minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés

tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a Közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a Közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közszolgáltatóhoz.

- f. **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).
- g. **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.
- h. **Ügyfélnek** tekintendő az ügyfélkapcsolat szempontjából mindenki, aki a 2. fejezetben található fogalom meghatározásba beletartozik, valamint az őt jogszerűen képviselő meghatalmazott.
- i. **Ügyfélmegkeresés** minden olyan, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz és bejelentés, amely a Közszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be (telefonon, személyesen, postai és elektronikus levélben és 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:

- **Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24., telefon: 06-92/510-530, fax: 06-92/510-641, e-mail cím: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu), illetve a Zala Megyei Békéltető Testület (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24., telefon: 06-92/550-513, fax: 06-92/550-525, e-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu).

- **Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** (székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2., telefon: 06-82/510-868, e-mail cím: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu), valamint a Somogy Megyei Békéltető Testület (cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6., telefon: 06-82/501-000, fax: 06-82/501-046, e-mail cím: skik@skik.hu).

- **Alapvető Jogok Biztosának Hivatala**

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 közlések minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Közszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

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

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

A Közszolgáltató a felhasználók tájékoztatása érdekében elektronikus információrendszert (honlapot: [www.viridis-pannonia.hu](http://www.viridis-pannonia.hu)) működtet.

#### 5.4. Adatvédelem és adatkezelés

Figyelemmel a **GDPR**, az Info tv., a Ht. 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., 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 félnek 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 – ideértve 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 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). 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

- 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 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 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.

### 5.4.2. Ügyfél adatvédelemmel összefüggő 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 Közzolgáltató, 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 Közzolgáltató 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 Közzolgáltató, 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 Közzolgáltató, 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 Közzolgáltató, 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 Közzolgáltató, mint adatkezelő illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok 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 Közszolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez is. Az érintett, ha nem ért egyet a Közszolgáltató által meghozott intézkedéssel, úgy az Info.tv., a GDPR, valamint a hatályos jogszabályok alapján

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) fordulhat vagy
- a Közszolgáltató székhelye szerinti törvényszék, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is érvényesítheti jogait.

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

## 5.5. Ügyfélszolgálat

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

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

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

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

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

### 5.5.1. Ügyfélszolgálati tevékenységek

#### Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a közszolgáltatás ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatközzétartással 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), 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 érkezett. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közszolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

### 5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott félfogadási időben.

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

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

aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Közzolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzolgáltató.

### 5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés

A Közzolgáltató 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 Közzolgáltató hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a Közzolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közzolgáltató 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 Közzolgáltató 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 Közzolgáltató, 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 Közzolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közzolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. Az írásbeli panaszt a fogyasztóvédelmi törvény (továbbiakban: Törvény) rendelkezései szerint a beérkezését követően 15 napon belül írásban, érdemben válaszol meg a Közzolgáltató. A panaszt elutasító álláspontját indokolással támasztja alá.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát – a Törvény értelmében – három évig megőrzi, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatja.

A panasz elutasítása esetén a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás minden esetben tartalmazza az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A Törvény szerint indokolt esetben legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható az ügyintézési határidő, amelyről a panasztevőt írásban értesíteni kell.

Amennyiben az ügyfél panaszja nem jogos, az ügyfelet írásban, indokolással ellátva értesíti a Közszolgáltató.

Amennyiben jogos: haladéktalanul intézkedik az eljárás javítása érdekében, és egyidejűleg a panasz bejelentőjét maximum 15 napon belül írásban tájékoztatja a kivizsgálás eredményéről, a jogos észrevételekhez kapcsolódó intézkedésekről.

Jogos panaszokhoz kapcsolódó kárigény esetén, a panaszvizsgáló szervezeti egység megvizsgálja a bejelentett kár jogosságát, mértékét és megállapítja az ügyfél jogos kárigényét.

#### **Nem tekinthető ügyfél panasznak:**

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- az ügyféllel kapcsolatos adatváltozások közlése,
- más ügyfél szabálytalan hulladékkezelésére vonatkozó bejelentés,
- az ügyféllel szembeni jogos követeléseknek, elengedésének, részletfizetésének engedélyezése.

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.

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

#### 5.6.5. Megőrzési kötelezettség:

A Közszolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. Telefonon történő panaszbejelentés esetén a hangfelvételt a Közszolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően öt évig őrizni meg.

#### 5.6.6. Jogorvoslat, békéltető testület

A Ht. 83. §-a alapján – 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, lakásszövetkezetekkel (együtt: fogyasztókkal) szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztónak a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Koordináló szerv vagy a Közszolgáltató felé megtette.

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

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos, az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a Közszolgáltató nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető

testülethez A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

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

Illetékes ezen hatóságok, testületek a következő:

- **Zala Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Göcseji u. 24., telefon: 06-92/510-530, fax: 06-92/510-641, e-mail cím: [fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu)), illetve a **Zala Megyei Békéltető Testület** (székhely: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi u. 24., telefon: 06-92/550-513, fax: 06-92/550-525, e-mail cím: [zmbekelteto@zmkik.hu](mailto:zmbekelteto@zmkik.hu)).

- **Somogy Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési, Mérésügyi és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály** (székhely: 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2., telefon: 06-82/510-868, e-mail cím: [fogyasztovedelem@somogy.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@somogy.gov.hu)), valamint a **Somogy Megyei Békéltető Testület**(cím: 7400 Kaposvár, Anna u. 6., telefon: 06-82/501-000, fax: 06-82/501-046, e-mail cím: [skik@skik.hu](mailto:skik@skik.hu)).

A fentiekén túl, amennyiben lakóhelye/tartózkodási helye nem a fent említett két megye valamelyikében van, az 1. számú mellékletben szereplő listából kiválaszthatja a lakóhelye szerinti Békéltető Testület elérhetőségeit.

## 5.7. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése

Közzszolgáltató 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. általános információ kérése vagy közlése
- 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 útlevel, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum.
- b. lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum.
- c. meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott, illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges.

- d. társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást.

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

- B. **Jogi személy** (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat, stb.) esetében a képviseletre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:
- a) létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat, alapszabály), vagy a bejegyzésről szóló Cégbírósági illetve alapítványok, egyesületek esetében a civil szervezetek nyilvántartását végző törvényszék végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációs / [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) / szolgáltatás alapján letöltött legfrissebb cégkivonat,
  - b) aláírási címpéldány,
  - c) a meghatalmazott személyazonosságát igazoló dokumentum (indokolt esetben meghatalmazás).

### C. **Egyéni vállalkozók esetében:**

#### Vállalkozói igazolvány

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.

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 ügyfélazonosító szám” megadása.

## 6. Záró rendelkezések

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