

---

## TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

### HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

---

#### Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai :

Név:	MiReHu Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám:	05-09-026023
Adószám:	24676658-2-05
Székhely:	3527 Miskolc, József Attila utca 65.
Honlap:	www.mirehu.hu

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

#### AZ ÁSZF MELLÉKLETEI

1. sz. melléklet: Szolgáltatási területek és hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak listája
2. sz. melléklet: A Területi Szolgáltatótól igényelhető gyűjtőedények típusai, mérete, díjak, kiszállítási díj
3. sz. melléklet: Zöldhulladék gyűjtőedény átvételére jogosult települések listája
4. sz. melléklet: Ügyfélszolgálati irodák és pontok adatai
5. sz. melléklet: Gyűjtőedény sérülés kárfelelősségi szabályai
6. sz. melléklet: Különös feltételek
7. sz. melléklet: Adatkezelési Szabályzat
8. sz. melléklet: Formanyomtatványok
9. sz. melléklet: Panaszkezelési szabályzat

#### Tartalom

BEVEZETÉS .....	4
1. ÁLTALÁNOS RÉSZ .....	4
1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA.....	4
1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK .....	5
1.3 A Területi ÁSZF CÉLJA .....	8
1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA .....	8
1.5 A Területi ÁSZF TÁRGYA .....	9
1.6 A Területi ÁSZF HATÁLYA.....	9

1.6.1 TERÜLETI HATÁLY .....	9
1.6.2 ALANYI HATÁLY.....	9
1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE .....	9
2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI.....	10
2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME.....	10
2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI .....	11
3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK.....	12
3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	12
3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI .....	12
3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI .....	13
3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI .....	13
3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI .....	13
3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI.....	14
3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	15
3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI .....	15
3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI .....	20
3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....	20
4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY .....	21
4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE.....	21
4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE.....	22
4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE.....	23
4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA.....	24
4.2 ADATVÁLTOZÁSOK .....	24
4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA.....	24
4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:.....	24
4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA .....	25
4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE .....	25
4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA .....	27



4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE.....	27
5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS .....	27
5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ.....	27
5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK.....	28
5.3 SZÁMLÁZÁS.....	29
5.4 FIZETÉSI MÓDOK .....	29
6. ÜGYFÉLSZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS.....	29
6.1 TÁJÉKOZTATÁS.....	30
6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS.....	30
6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS .....	31
6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE.....	31
6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI .....	31
6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI .....	32
6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE .....	33
ÜGYINTÉZÉSSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI.....	33
6.2.4 PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK .....	33
6.2.5 JOGORVOSLAT .....	33
6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL .....	34
7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS .....	34

## BEVEZETÉS

A Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (a továbbiakban: Ht.) értelmében lebonyolított koncessziós eljárás eredményeként 2023. július 1-jétől az állami hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, ún. közszolgáltatási résztvevőként körébe tartozó feladatok országos ellátásáért a Koncessziós Társaság felelős. A Koncesszori tevékenység végzésének jogát a MOL Nyrt. nyerte el, akinek nevében, annak 100%-os leányvállalata a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (továbbiakban: Koncessziós Társaság) fogja koordinálni ezt a tevékenységet, melyet Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált közszolgáltatási és intézményi résztvevőként különböztethetünk meg. Jelen dokumentum kizárólag a közszolgáltatási résztvevőként vonatkozó üzletszabályzati előírásokat tartalmazza. Az intézményi résztvevőként alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza, további elemei pedig az ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

A koncessziós szerződés időtartama 35 év.

A Koncesszor a hulladékgazdálkodási feladatait az alábbi alvállalkozók bevonásával szervezi meg:

- Régiókoordinátorok: több megye hulladékgyűjtési és szállítási feladatait összefogó alvállalkozók
- Területi Szolgáltatók vagy más néven Régiókoordinátori Közreműködők: egy adott önkormányzat területén található ingatlanok esetében a gyűjtés-szállítási feladatok ellátásáért felelős alvállalkozók. Az ügyfélszolgálati feladatokat a Területi Szolgáltatók biztosítják.
- Létesítmény-üzemeltetők: az ingatlanhasználóknál gyűjtött hulladékok kezeléséért, átrakásáért, hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetéséért felelős alvállalkozók
- Ártalmatlanítók: a hulladékok végső ártalmatlanításáért felelős alvállalkozók (pl. hulladéklerakó üzemeltetők)
- Hasznosítók: a begyűjtött hulladékok hasznosításáért felelős alvállalkozók (pl. komposztáló üzemeltetők)
- Számlázás: a Koncesszor által kijelölt társaság

Jelen általános szerződési feltételek a Területi Szolgáltató által végzett tevékenységekre vonatkoznak.

## 1. ÁLTALÁNOS RÉSZ

### 1.1 VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- a koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.)
- a köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)
- az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet



- az egységes közzolgáltatási számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

## 1.2 ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

- **ÁSZF:** hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- **Bejelentő:** olyan személy, aki valamely hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás vagy annak számlázása ügyében bármely vonatkozó Ügyfélszolgálati elérhetőségen ügyet intéz, bejelentést tesz;
- **Biohulladék:** a Ht. alapján a biológiailag lebomló, kerti vagy parkból származó hulladék, háztartásban, irodában, étteremben, nagykereskedelmi, étkeztetési, vendéglátóipari és kiskereskedelmi létesítményben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hasonló hulladék;
- **Csomagolási hulladék:** hulladékká vált csomagolás, csomagolóeszköz, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- **Díjkedvezmény, díjkompenzáció:** a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztevékenység keretében nyújtott szolgáltatást igénybe vevő Ügyfél részére, a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított és helyette megfizetett, hulladékgazdálkodási közzolgáltatási díj csökkentésének mértéke;
- **Díjnet:** a Díjnet Zrt. által működtetett elektronikus számlabemutató szolgáltatás, amely lehetővé teszi, hogy regisztrációt követően (vagy korábbi NHKV Zrt.-hez történt regisztráció folytatásaként) a Koncessziós Társaság Ügyfelei a számláikat elektronikus formában, az interneten tekinthetik meg, egyenlítsék ki;
- **Edény kiszállítás:** a Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény ingatlanhasználó részére megjelölt felhasználási helyre történő kiszállítása;
- **Egyedi szerződés:** Hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos írásbeli szerződés, melyet a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni az ingatlanhasználóval vagy a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával, jellemzően a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztevékenységben értelmezett egyedi igény ellátásra irányul;
- **Elkülönített gyűjtés:** olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékaikat a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
- **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 gyűjtöttek;
- **Érdeklődő:** olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- **Fogyasztó:** az Fgytv. alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően 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, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy



letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekén túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;

- **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, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;
- **Gyűjtés:** a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;
- **Gyűjtőedény:** MSZ EN 840 szabványsorozat szerinti szabványos hulladékgyűjtő edényzet, , valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- **Zsák:** a területi szolgáltató által díj ellenében biztosítható, hulladékgyűjtéshez használható zsák, melynek díja magában foglalja a hulladék gyűjtésének, szállításának és kezelésének díját is.
- **Házhoz menő gyűjtés:** olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- **Háztartási hulladék:** a Ht. alapján a háztartásban, ideértve a lakó-, üdülő, vagy hétvégi házas ingatlanban, valamint a háztartásokhoz tartozó közös használatú helyiségekben képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely magában foglalja a papír- és kartonpapír-, üveg-, fém- és műanyag hulladékot, biohulladékot, fa- és textilhulladékot, csomagolási hulladékot, elektromos és elektronikus berendezések hulladékait, elem- és akkumulátorhulladékot, továbbá a lomhulladékot, így különösen a matracokat és bútorokat;
- **Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** a Ht. alapján az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartáson kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló, így különösen a kiskereskedelemről, közigazgatásból, oktatásból, egészségügyi szolgáltatásokból, szállásadásból, étkeztetésből, valamint egyéb hasonló szolgáltatásokból és tevékenységekből származó hulladék;
- **Hulladék:** bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás:** azon szolgáltatások, melyet a Koncessziós Társaság jelen ÁSZF, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében köteles biztosítani, az ingatlanhasználó pedig köteles annak igénybevételére. A tevékenység tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok



hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);

- **Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- **Hulladékgazdálkodási létesítmény:** a hulladék Ht. szerinti gyűjtésére, ártalmatlanítására, hasznosítására, előkezelésére fenntartott létesítmények;
- **Ingotlanhasználó:** a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- **Koncesszori Alvállalkozó:** azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkezik, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- **Koncesszori szervezet:** a Koncessziós Társaság azon szervezetei, melyek közvetve vagy közvetlenül az állami hulladékgazdálkodási közfeladatban, vagy az ahhoz kapcsolódó operatív irányítási folyamatokban érintettek;
- **Koncessziós Társaság:** a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;
- **Koncessziós terület:** az ország egész területe, amelyre vonatkozóan a Koncesszor a koncesszió tárgyát képező hulladékgazdálkodási résztevékenységre vonatkozó koncessziós szerződést kötött;
- **Korábbi Koordináló szerv:** a Ht. 2023.06.30-ig hatályos verziójában a 32/A. § 4(e) bekezdésben foglalt feladatok ellátására az állam által létrehozott koordináló szerv, mely 2023.06.30-ig terjedő időszakra vonatkozóan az NHKV Zrt.;
- **Közterület használati hozzájárulás jogosultja:** Olyan természetes és nem természetes személy, aki a hulladékgyűjtés okán jogosult, gyűjtőedénye közterületen történő tárolására;
- **Lomhulladék:** a Ht. alapján az ingatlanhasználatól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;
- **Megkeresés:** olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- **Panasz:** az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- **Skonto:** fizetési határidőn belüli ellenérték-megtérítés okán adható kedvezmény, mely kedvezmény típus társasházak számára biztosított és igényléshez kötött;
- **Társasházi előfizető:** olyan nem-egyéni előfizető Ügyfél, amelynél egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;



- **Települési hulladék:** a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdészetből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasználandó járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- **Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok:** olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- **Területi Szolgáltató vagy Régiókoordinátori Közreműködő:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- **Területi ÁSZF:** jelen általános szerződési feltételek, mely a MOHU Zrt. által közzétett üzletszabályzatot túl a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- **Ügyfél:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- **Vegyes hulladék:** a Ht. alapján 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;
- **Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék;
- **Zöldhulladék:** kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék.

### 1.3 A TERÜLETI ÁSZF CÉLJA

Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység jelen Területi ÁSZF hatálya alá tartozó részletszabályainak meghatározása és ismertetése az Ügyfelekkel.

### 1.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KONCESSZIÓS MŰKÖDÉS BEMUTATÁSA

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében 2023. július 1-jétől a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett feladatok országos ellátásáért a Koncesszor által, annak részvételével alapított Koncessziós Társaság felelős. A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. tölti be a Koncessziós Társaság szerepét, mely a MOL Nyrt (mint Koncesszor) 100%-ban tulajdonolt leányvállalata. Koncessziós Társaság ezen jogából fakadóan koordinálja a jelen ÁSZF-ben részletezett tevékenységet, melyet saját maga és Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A Koncesszori Alvállalkozók közül az Ügyfelek hulladékának elszállításáért a Területi Szolgáltatók, a hulladék átvételéért a Létesítmény Üzemeltetők, Hasznosítók vagy Ártalmatlanítók felelnek, a számlázásért a Koncessziós Társaság arra kijelölt szervezete felelős, a számlázást nem érintő ügyfélszolgálati feladatok ellátásáért a Területi Szolgáltatók felelnek.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg. Jelen dokumentum csak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó információkat tartalmazza. Az intézményi résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza további elemei pedig az Ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.



## 1.5 A TERÜLETI ÁSZF TÁRGYA

Az ÁSZF tárgya, az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása körébe tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó, a Koncessziós Társaság, Koncesszori Alvállalkozó által nyújtott, az ingatlanhasználó által kötelezően igénybeveendő szolgáltatás nyújtásának és igénybevételének részletszabályainak meghatározása, ideértve a Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet által végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázással kapcsolatos tevékenységeket is.

## 1.6 A TERÜLETI ÁSZF HATÁLYA

### 1.6.1 TERÜLETI HATÁLY

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal jogviszonyban álló, a **1. sz. melléklet**ben felsorolt településeken a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény szerinti ingatlanhasználókra vonatkozik.

### 1.6.2 ALANYI HATÁLY

Jelen ÁSZF hatálya a Koncessziós Társasággal állami hulladékkezelési közszolgáltatási jogviszonyban álló ingatlanhasználókra terjed ki az 1.6.1 pont szerinti területeket érintően.

A Területi ÁSZF 2023. július 1-jén határozatlan időre lép hatályba, azzal, hogy a hatálya alá tartozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásokat a Ht. rendelkezéseinek megfelelően a Koncessziós Társaság megbízásából a Területi Szolgáltató 2023. július 1. napjától nyújtja.

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

## 1.7 AZ ÁSZF KÖZZÉTÉTELE

Jelen dokumentum közzétételének időpontja: *2023. június 30.*  
Jelen dokumentum mindenkori legfrissebb verziója a

[www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu)

tárhelyen, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, érhető el.

Dokumentum utolsó módosításának időpontja: *2023. június 30.*

Ügyfélszolgálati iroda és pontok elérhetőségei, címei, nyitvatartási idejük, ügyintézési típusok a **4. sz. melléklet**ben található.

## **2. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI**

### **2.1 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME**

Jelen Területi ÁSZF kiterjed az 1.5 és 1.6 pontban foglaltakon belül:

a) az ingatlanhasználó települési hulladék részét képező vegyes hulladéknak gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,

b) a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának kivételével az ingatlanhasználó által települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladéknak gyűjtésére. Ezen hulladék gyűjtésére a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint az alábbi opciók lehetségesek:

- házhoz menő
- hulladékgyűjtő szigetes
- hulladékgyűjtőpontos
- hulladékgyűjtő udvaros
- közterületi gyűjtés (lomtalanítás)
- esetleg ezek bármilyen kombinációja.

A különböző hulladék típusok együttes vagy elkülönített gyűjtését a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete szabályozza.

c) A természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladéknak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A lomtalanítás speciális szabályait a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

d) A Területi Szolgáltató által meghatározott gyűjtési időszakban a természetes személy ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező zöldhulladék gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására. A zöldhulladék gyűjtés speciális szabályait a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza.

e) az 2.1 a.-d. pontok esetén a hulladékok gyűjtésének gyakoriságát, illetve az egyes hulladékok gyűjtésére vonatkozó speciális szabályokat a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza, olyan módon, hogy az ingatlanhasználóknál a hulladék felhalmozódására ne kerülhessen sor,

f) Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására,

g) az ingatlanhasználótól gyűjtött települési hulladék előkezelésére, hasznosítására és a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására,

h) A természetes személy ingatlanhasználók alábbi hulladékfajtáinak:

1. települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok,



2. építési és bontási hulladék,
3. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
4. elem- és akkumulátor hulladék,
5. gumiabroncs hulladék,
6. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék,
7. lomhulladék,
8. textil,
9. zöldhulladék,
10. lakossági veszélyes hulladékok

gyűjtésére a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a hulladékgyűjtő udvarokon kerülhetnek átvételre.

i) az ingatlanhasználóktól hulladékudvaron, illetve házhoz menő elkülönített gyűjtésben átvett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék eseti maximális mennyisége a 6. mellékletben kerül meghatározásra,

j) a hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő udvarok és szigetek igénybevételének részletei – különös tekintettel nyitvatartási időpontok, átadható hulladékok, díjmentesen átadható mennyiségek anyagfajtánként – az Ügyfelek számára a jelen Területi ÁSZF 6. számú mellékletében kerülnek rögzítésre,

k) a gyűjtőedények használatára (elhelyezhető hulladék típusa, összetétele, maximális súlya stb.), ideértve *a gyűjtéshez a gyűjtőedény kihelyezésének helyére és legkésőbb időpontjára* vonatkozó szabályokat is, a jelen Területi ÁSZF 6. számú melléklete tartalmazza,

l) amennyiben a gyűjtőedények kihelyezésére vonatkozó általános szabályokat, illetve a közterület használatának szabályozott kereteit a területileg illetékes Önkormányzat rendeletében meghatározza, úgy az Ügyfél annak megfelelően végezheti el gyűjtőedény kihelyezését ürítésre történő átadás céljából.

## **2.2 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátására vonatkozó általános szabályokat tartalmazó Kormányrendelet eltérő tartalmú intézkedése hatályba lépéséig a Koncessziós Társaság által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység biztosításának és igénybevételének részletszabályait a Ht. 92/B.§ (7) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Általános Szerződési Feltételei, illetve a Területi ÁSZF-ek tartalmazzák.

Adott ingatlanhasználó számára az ingatlan földrajzi elhelyezkedése alapján a szolgáltatást biztosító Területi Szolgáltató ÁSZF-jében foglaltak az irányadóak.

Minden ingatlanhasználó esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység nyújtása a jogszabályi szabályozás és az ÁSZF-ek együttes értelmezésében valósul meg.

Lomtalanítás keretében közterületre helyezett hulladék, valamint – amennyiben a gyűjtőedényt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásának biztosítása céljából közterületen helyezték el – gyűjtőedénybe történő elhelyezését követően a hulladék a Koncessziós Társaság tulajdonába és a Koncessziós Társaság vagy a Területi Szolgáltató birtokába kerül.



### **3. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG ALANYAI, JOGAIK ÉS KÖTELEZETTSÉGEIK**

#### **3.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

Tekintettel arra, hogy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos feladatait Koncesszori Alvállalkozók útján látja el, a Koncesszori Társaság ÁSZF-ében foglalt jogok és kötelezettségek egyaránt vonatkozhatnak a Koncessziós Társaságra és az alvállalkozóira is. Azon rendelkezésekben, ahol a Koncesszori Alvállalkozó nem kerül nevesítésre, az adott rendelkezésben foglalt jogok és kötelezettségek a Koncessziós Társaságot illetik, illetve terhelik.

##### **3.1.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG KÖTELEZETTSÉGEI**

A Koncessziós Társaság köteles:

- a) A Koncessziós Területen a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység folyamatos, zavartalan ellátásáról a vonatkozó jogszabályokban foglaltak szerint, továbbá
- b) a feladatkörébe tartozó hulladékgazdálkodási tevékenységeket a hulladékhierarchiára figyelemmel úgy válassza meg, hogy a Ht.-ben, illetve a hulladékgazdálkodási tervekben foglalt megelőzési, hasznosítási és ártalmatlanítási célkitűzések teljesülni tudjanak,
- c) az Ingatlanhasználók által a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaság szállítóeszközehez rendszeresített gyűjtőedényben gyűjtött települési hulladékot az Ingatlanhasználóktól összegyűjteni és elszállítani (ideértve a háztartásban képződő zöldhulladék, vegyes hulladék, valamint az elkülönítetten gyűjtött hulladék összegyűjtését és elszállítását is), melynek részletszabályait és területi specifikumait az Ügyfélre vonatkozóan az illetékes Területi Szolgáltató ÁSZF-je tartalmazza,
- d) eltérő rendelkezés hiányában - a vegyes hulladék összegyűjtéséről és elszállításáról hetente legalább egy alkalommal gondoskodni,
- e) a lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékot az ingatlanhasználóktól összegyűjteni, átvenni és elszállítani,
- f) az általa üzemeltetett hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot összegyűjteni és elszállítani,
- g) az c)-f) pontban meghatározott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékot előkezelni, majd annak kezeléséről a hulladékkezelőnek történő átadás útján gondoskodni,
- h) a részére üzemeltetésre átadott létesítményeket, eszközöket, vagyonelemeket, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett egyéb hulladékgazdálkodási létesítményt üzemeltetni,
- i) a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtetni,

j) évente legalább 1 alkalommal gondoskodni a lomtalanítás megszervezéséről és a lomtalanítás során a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Koncessziós Társaságnak átadott vagy közterületre helyezett lomhulladék átvételéről, összegyűjtéséről, elszállításáról,

k) törekedni arra, hogy az elkülönített hulladékgyűjtési rendszert több hulladékáramra kialakítsa, és azt, valamint a lomtalanítást házhoz menő gyűjtésként szervezze meg, és

l) törekedni arra, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék a képződés helyétől az elérhető leggazdaságosabb módon és legrövidebb időn belül kerüljön hasznosító vagy ártalmatlanító létesítménybe,

m) az Ügyfelek személyes adatainak kezelését a vonatkozó jogszabályokra, különösen az Infotv.-re figyelemmel és az általa kiadott Adatkezelési szabályzat alapján végezni. A Koncessziós Társaság saját adatkezelési szabályzat szerint működik. A Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata az ÁSZF 7. mellékletét képezi. A Területi Szolgáltató a hulladékkezelési közszolgáltatás részeként felmerülő koncesszori alvállalkozói feladati ellátása során a MOHU Zrt.-vel a feladatellátáshoz szükséges adatokat megosztja.

### **3.1.2 A KONCESSZIÓS TÁRSASÁG JOGOSULTSÁGAI**

A Koncessziós Társaság jogosult:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó bármely tevékenységre Koncesszori Alvállalkozó bevonására, továbbá

b) az Ingatlanhasználótól a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás ellentételezéseként a vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjra,

c) a b) pontban részletezett díj késedelmes fizetése esetén a késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeinek Ügyfél általi megtérítésére.

## **3.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓK JOGOSULTSÁGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **3.2.1 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI**

A Területi Szolgáltató köteles:

a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység zavartalan ellátását, a vonatkozó Jogszabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint biztosítani, továbbá

b) az a) ponton belül a Természetes Személyek számára nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a hatályos Jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő színvonalon elvégezni olyan módon, hogy a közfeladat ellátásának műszaki tartalma egy magyarországi településen sem eredményezhet visszalépést a Ht. 92.§/B pontjára figyelemmel a 2023. július 1-jét megelőző időszakhoz képest a szolgáltatás tartalmát összességében értékelve,

c) az ingatlanhasználók vegyes települési hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve lomtalanítás során begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények rendszeres ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),



d) a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve hulladékgyűjtő szigetekről begyűjteni (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközhöz rendszeresített gyűjtőedények ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt Létesítményekbe),

e) a jelen Területi ÁSZF-ben hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó további tevékenységeket és– témaköröket definiálni, különös tekintettel a lomtalanítás menetére, valamint gyűjtőedény használatának, tulajdonlásának és rendelkezésre bocsátásának szabályaira, további díjjal nem fedezett szolgáltatások szabályozására, az ellenőrzés szabályozására,

f) a jelen Területi ÁSZF-ben szabályozott további tevékenységeket elvégezni, különös tekintettel a zöldhulladékok és háztartási lomhulladékok gyűjtésére,

g) az Fgytv.-ben foglaltaknak megfelelő Ügyfélszolgálat működtetni,

h) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt szolgáltatási területébe tartozó minden érintett település belterületén elvégezni, és jelen Területi ÁSZF-jében meghatározni a közigazgatási határon belül az egyéb – például zártkerti vagy csak időszakosan, eseti jelleggel használt – ingatlanok esetén nyújtott szolgáltatást, a Ht. 92.§/B pontjában foglaltak teljesülésének sérelme nélkül biztosítani,

i) az Ügyfél – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás tartalmának módosítása tárgyában kezdeményezett – írásos megkeresése alapján, azt 15 napos ügyintézési határidővel figyelembe venni a jogszabályi előírásokkal összhangban, továbbá köteles az Ügyfél saját adatairól információt, tájékoztatást adni, ideértve az Ügyfél díjfizetéseit és hátralékait összesítő szerződéses folyószámla egyenlegét is,

j) a hozzá beérkező iratokat az Ltv. vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezelni.

### **3.2.2 TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI**

A Területi Szolgáltató jogosult:

a) rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető ingatlanok esetén a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatározni egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőponton történő gyűjtést, ahová az ingatlanhasználó kötelessége a hulladék kihelyezése. A gyűjtés lebonyolításáról és az ügyfelet érintő feladatokról a Területi Szolgáltató a szolgáltatásra történő bejelentkezéskor – illetve azt követően bármely változás alkalmával a jelen Területi ÁSZF-ben megjelölt módon – az Ügyfelet értesíteni köteles, továbbá

b) tulajdonosi felhatalmazás nélkül is elfogadni az ingatlan tényleges használójának szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos kérelmét, bejelentését, amennyiben a használat jogszerűsége igazolt,

c) Ügyfeleknél megjelölt felhasználási helyen a gyűjtéssel és gyűjtőedénnyel kapcsolatban helyszíni ellenőrzéseket végezni.

## **3.3 AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI**

### **3.3.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI**

#### **3.3.1.1 ÁLTALÁNOS IGÉNYBEVÉTELHEZ KAPCSOLÓDÓ**

Az Ingatlanhasználó köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe venni, továbbá,
- b) tudomásul venni, hogy a közös tulajdonban álló ingatlan esetében az egy háztartásban életvitelszerűen élő tulajdonosok, a közös használatban álló ingatlan esetében, az ingatlanban életvitelszerűen élő használók, illetve birtokosok felelőssége a szolgáltatással kapcsolatban egyetemleges,
- c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásra vonatkozó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetése rá nézve teljes mértékben kötelező függetlenül attól, hogy a szolgáltatást milyen mértékben veszi igénybe,
- d) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koncessziós Társaság vagy megbízottja által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni,
- e) késedelmes fizetés esetén a Koncessziós Társaság késedelmi kamatot, valamint a fizetési felszólítással kapcsolatosan felmerült költségeit megfizetni,
- f) az ingatlan tulajdonosa minden esetben ingatlanhasználónak – és így a kötelező szolgáltatás alanyának – minősül, addig az időpontig míg saját maga vagy meghatalmazottja, az ingatlan új tulajdonosa vagy az ingatlan használatának jogosultja az ingatlan feletti rendelkezési jog átruházását igazoló dokumentumot – birtokbaadási jegyzőkönyv, bérleti szerződés stb. – be nem mutatja a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- g) természetes és nem természetes személy ingatlanhasználóként, amennyiben az szükséges, az illetékes hatósággal, önkormányzattal közterület használati szerződést kötni, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítása és kezelése céljából, figyelembe véve, hogy annak hiánya közigazgatási eljárást vonhat maga után,
- h) a közterület-használati hozzájárulás jogosultjaként egyedi szerződést kötni a Területi Szolgáltatóval a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó települési hulladékának elszállítására és kezelésére a Területi Szolgáltató ÁSZF-je alapján,
- i) a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért felelősséget vállalni.

#### **3.3.1.2 IGÉNYBEVÉTEL FELTETÉLEINEK BIZTOSÍTÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓAN**

Az ingatlanhasználó köteles:

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani,



b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre a Területi Szolgáltatónál bejelentkezni, valamint együttműködni a Területi Szolgáltatóval a szolgáltatás ellátása érdekében,

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezett ingatlan tulajdonosaként vagy – amennyiben az érintett ingatlan tényleges tulajdonosának, illetve azt valamilyen jogcímen használójának a személye eltér egymástól – az ingatlan használójaként (pl. tulajdonos, bérlő, vagyongazdálkodó, üzemeltető, egyéb használó stb.) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére irányulóan a tulajdonos vagy az ingatlan használója a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban jogosult eljárni a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán a használati jogviszony igazolása mellett (ingatlan használatát igazoló dokumentum pl.: bérleti szerződés, használati megállapodás),

d) ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést kell tennie a jelen Területi Szolgáltatói ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

e) ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Területi Szolgáltatónak ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal,

f) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a Természetes személy Ügyfél számára, úgy bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változását és abból adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **02** számú formanyomtatvány szerinti tartalommal:

A Ht. vonatkozó rendelkezései értelmében az ingatlanhasználó köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység során a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani, mely kötelezettség részét képezi a közszolgáltatás elvégzéséhez szükséges megfelelő szabványú edényzet biztosítása.

A Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás, valamint a Miskolc Térségi Konzorcium korábbiakban sikeresen pályázott hulladékgyűjtő edényzetek beszerzésére, mellyel összefüggésben Területi Szolgáltató a fenti tulajdonosoktól kapott felhatalmazás alapján **a fennálló készlet erejéig** meghatározott típusú és méretű edényzetek osztását végzi természetes és nem természetes személyek számára is.

A természetes személyek által igényelhető méretet az adott ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyisége és az ingatlanon életvitelszerűen tartózkodó személyek száma határozza meg, melytől függően természetes személyek számára a következő űrmértékű edények biztosíthatóak:

Települési vegyes (kommunális) edények esetében:

60 liter  
120 liter  
240 liter

Szelektív hulladékgyűjtő edények esetében:

120 liter

Azon edények, melyek nem a Társulás vagy a Miskolc Térségi Konzorcium tulajdonát képezik térítési díj megfizetése ellenében a jelen Területi ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott díjtételek szerint igényelhetők.

Az előzetesen a fentiek alapján megállapított úrmértéktől való eltérésre kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben ingatlanhasználó kétséget kizáróan bizonyítja, hogy az adott ingatlanban egyedül él és a keletkezett hulladék mennyisége alacsonyabb a korábbiakban megállapítottnál.

A Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás, valamint a Miskolc Térségi Konzorcium közös közbeszerzés keretében beszerzett 20.000 db 240 liter úrmértékű zöldhulladékgyűjtő edényt, melyet Területi Szolgáltató a jelen ÁSZF 4. számú mellékletében foglalt települések ingatlanhasználói részére a fennálló készlet erejéig biztosít az ingatlanhasználók részére.

Az ügyfelek kérhetik az edényzetek kiszállítását, melynek díját a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

g) amennyiben a gyűjtéshez használt gyűjtőedényt a Területi Szolgáltató biztosítja a nem Természetes személy vagy egyéni vállalkozó Ügyfél számára, úgy bejelenteni köteles a Területi Szolgáltatónak az ingatlanon lakók vagy ott rendszeresen tartózkodók számának változását és abból adódóan az ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyiségére kiható változását, a változást követő 15. napon belül a ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. melléklet**ben található **02** számú formanyomtatvány szerinti tartalommal:

A Ht. vonatkozó rendelkezései értelmében az ingatlanhasználó köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként a tevékenység ellátásához a megfelelő feltételeket biztosítani, mely kötelezettség részét képezi a közszolgáltatás elvégzéséhez szükséges megfelelő szabványú edényzet biztosítása.

A Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás, valamint a Miskolc Térségi Konzorcium korábbiakban sikeresen pályázott hulladékgyűjtő edényzetek beszerzésére, mellyel összefüggésben Területi Szolgáltató a fenti tulajdonosoktól kapott felhatalmazás alapján **a fennálló készlet erejéig** meghatározott típusú és méretű edényzetek osztását végzi természetes és nem természetes személyek számára is.

Az igényelhető méretet az adott ingatlanon várhatóan keletkező települési vegyes hulladék mennyisége határozza meg, melytől függően a nem természetes személyek által a következő úrmértékű edények igényelhetők:

Települési vegyes (kommunális) edények esetében:

120 liter  
240 liter  
770 liter  
1100 liter

Szelektív hulladékgyűjtő edények esetében:

120 liter  
240 liter  
770 liter



Azon edények, melyek nem a Társulás vagy a Miskolc Térségi Konzorcium tulajdonát képezik térítési díj megfizetése ellenében a jelen Területi ÁSZF 3. számú mellékletében meghatározott díjtételek szerint igényelhetők.

Az előzetesen a fentiek alapján megállapított úrmértéktől való eltérésre kizárólag abban az esetben van lehetőség, amennyiben ingatlanhasználó kétséget kizáróan bizonyítja, hogy az adott ingatlanban a keletkezett hulladék mennyisége alacsonyabb a korábbiakban megállapítottnál.

Az ügyfelek kérhetik az edényzetek kiszállítását, melynek díját a jelen ÁSZF 3. számú melléklete tartalmazza.

h) amennyiben a gyűjtéshez saját gyűjtőedényt használ, úgy az gyűjtőedény méretében bekövetkezett esetleges váltást bejelenteni,

i) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében igénybe vett szolgáltatás igénybevételének bejelentésekor, valamint a szolgáltatás vagy adatainak változása esetén, a Területi Szolgáltatónak megadni adatait (ÁSZF részeként kiadásra kerülő **8. sz. mellékletben** található **01** formanyomtatvány szerinti tartalommal),

j) a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat 15 napon belül a Területi Szolgáltatónak – Szüneteltetés esetén legkésőbb az Újraindításkor – bejelenteni. Amennyiben bejelentését elmulasztja, úgy a Területi Szolgáltató jogosult nyilvántartási kötelezettségének teljesítése érdekében az adatszolgáltatás, bejelentés elmulasztása miatt felmerült költségeit (postaköltség, tulajdoni lap lekérdezésének költsége...stb.) az Ügyféltől követelni,

k) amennyiben a Területi Szolgáltató értesíti az Ügyfelet, miszerint az Ügyfél ingatlana rendszeresített gyűjtőjárművel megközelíthetetlen, vagy biztonságosan nem megközelíthető, valamint a Területi Szolgáltató erre tekintettel a házhoz – konkrét ingatlanhoz – menő gyűjtés helyett meghatároz egy biztonságosan megközelíthető gyűjtőpontot, úgy hulladékát ott elhelyezni.

### 3.3.1.3 BEGYŰJTÉSHEZ KAPCSOLÓDÓAN

Az Ingatlanhasználó köteles:

a) az általa használt ingatlan területén képződő települési hulladékot elkülönítetten gyűjti, és azt a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint – ideértve az esetleges kivételeket – a Területi Szolgáltatónak átadni, továbbá

b) a közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével a házhoz menő elkülönített gyűjtéssel érintett területeken a gazdálkodó szervezetnek nem minősülő Ingatlanhasználó a Területi Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott, vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben vegyes hulladékától elkülönítve gyűjtött, a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottaknak megfelelően a települési hulladék részét képező papír, műanyag és fém hulladékát a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében a Területi Szolgáltató részére külön díjazás nélkül átadni, valamint amennyiben a Területi Szolgáltató házhoz menő zöldhulladék begyűjtést biztosít, úgy ezen anyagáramnál is a jelen Területi ÁSZF 5. számú mellékletében meghatározottak szerint eljárni,

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység házhoz menő begyűjtési tevékenységét – a Területi Szolgáltatóval kötött egyedi szerződés eltérő rendelkezése hiányában – a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározott gyakorisággal igénybe venni és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladékait a Területi Szolgáltató részére átadni,



d) amennyiben a Területi Szolgáltató saját maga vagy meghatalmazottja révén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkhöz részére hulladékgyűjtő gyűjtőedényt bocsát rendelkezésre, úgy azt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni továbbá a jelen Területi ÁSZF-ben megfogalmazottak szerint eljárni,

e) a gyűjtéshez használt – ideértve a saját tulajdonú – gyűjtőedény tekintetében a Területi Szolgáltató által az gyűjtőedény azonosítására szolgáló jelzés elhelyezését túrni, a jelzést nem megrongálni és minden tőle elvárhatót megtenni, hogy a jelzés eredeti funkcióját be tudja tölteni,

f) ha a Területi Szolgáltató a szolgáltatáshoz gyűjtőedényt biztosít és azt a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározott kiszállítási díj megfizetése ellenében kiszállítja az ingatlanhasználónak, amennyiben a megrendelt gyűjtőedény kiszállítását az ingatlanhasználó visszamondja a Területi Szolgáltató jogosulttá válik az ebből eredő többletköltségeit az ingatlanhasználóval megfizettetni,

g) gyűjtőedény sérülése esetén a jelen Területi ÁSZF 4. számú mellékletében foglaltak az irányadóak,

h) Ügyfél saját tulajdonú gyűjtőedénnyel a Szolgáltatásban kizárólag abban az esetben vehet részt, amennyiben az igénybe venni kívánt gyűjtőedény a Területi Szolgáltató gyűjtéshez rendszeresített célgépjárművével begyűjthető és a gyűjtőedény megfelel a vonatkozó MSZ EN-840 számú szabványsorozatnak,

i) amennyiben az Ügyfél által használt saját tulajdonú gyűjtőedény a h) pontban foglaltaktól eltér, úgy az gyűjtőedény ürítése közben esetlegesen bekövetkező kárért a Területi Szolgáltató nem vállal felelősséget, valamint a Területi Szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatás esetleges megtagadása, amennyiben azt munkavédelmi vagy vagyonvédelmi szempontok indokolják,

j) amennyiben saját tulajdonú gyűjtőedényének sérülését megjavítja, új gyűjtőedény beszerzése helyett, köteles azt úgy elvégezni, hogy annak mozgathatósága, azonosíthatósága és üríthetősége szempontjából eredeti állapotát tükrözze, ellenkező esetben a Területi Szolgáltató annak ürítését megtagadhatja, dolgozóinak biztonsága, valamint vagyonvédelem érdekében,

k) gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,

l) 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,

m) a vegyes hulladékát a Területi Szolgáltató által a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározott, elkülönítetten gyűjtendő települési hulladéktól elkülönítve a Területi Szolgáltató által rendelkezésére bocsátott, vagy saját tulajdonú gyűjtőedényben (zsákos gyűjtés esetén hulladékgyűjtő zsákban) gyűjteni, és azt a Területi Szolgáltató részére a jogszabályokban meghatározottak szerint átadni – a 3.3.1 b) és 3.3.2 c) alpontokban foglaltak figyelembevételével,

n) a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,

o) az átvett gyűjtőedény(ek)e)t – ideértve a zsákos gyűjtés esetén a hulladékgyűjtő zsákot –, továbbá az gyűjtőedény nélkül gyűjtött hulladékokat (pl.: összekötözött faágak) –és a hulladék elszállítása céljából a Területi Szolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,



p) az gyűjtőedényben kihelyezhető hulladék maximális súlyát, gyűjtőedénybe kihelyezhető hulladékok típusait jelen Területi ÁSZF 5. számú melléklete tartalmazza, amit az Ügyfél köteles betartani. Ennek megszegéséből eredő minden felelősség az ingatlanhasználót terheli, ebben az esetben az ingatlanhasználó kötelezettsége az előírásoknak megfelelő állapot visszaállítása.

### **3.3.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI**

Az Ügyfél jogosult:

a) szolgáltatásmódosítást kezdeményezni és bejelenteni a Területi Szolgáltató felé, amennyiben az ingatlanon a korábban becsült települési vegyes hulladék mennyisége emelkedett, vagy esetlegesen csökkent,

b) saját adatairól információt, tájékoztatást kérni, ideértve a díjfizetéseit és hátralékait összesítő folyószámla egyenlegét is,

c) a 3.3.1.3 b) pontban nem szabályozott egyéb esetekben a természetes személy Ügyfél az általa elkülönítetten gyűjtött hulladékait hulladékgyűjtő pontra, átvételi helyre vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő körebe tartozó hulladékot befogadni képes hulladékudvarba szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Területi Szolgáltató honlapján közzétettek, vagy a jelen Területi ÁSZF szerint,

d) az ingatlan időszakos használata, vagy annak lakatlansága és olyan esetekben amikor az ingatlanon bizonytalan ideig senki sem tartózkodik sem jelent mentességet a díjfizetési kötelezettség alól, azonban az Ügyfeleknek lehetőségük van a még tulajdonban lévő lakatlan ingatlanok vonatkozásában szüneteltetni a hulladékszállítási szolgáltatást, melynek részletszabályait a 4.3 pont tartalmazza,

e) az Ügyfelet nem terheli a díjfizetési kötelezettség az olyan beépítetlen ingatlana tekintetében, ahol senki sem tartózkodik és ezért ott települési vegyes hulladék nem keletkezik. Az Ügyfél írásbeli kérésére a 4.3 pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket a Területi Szolgáltató szüneteltetheti, amennyiben az Ügyfél a szüneteltetés feltételeit a jelen Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint hitelt érdemlően igazolja,

f) a szolgáltatás ellátásához kapcsolódóan a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálat felé a jelen Területi ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően jelzéssel élni.

### **3.3.3 TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK**

A 3.3.1 és 3.3.2 pontban foglaltakon túl,

a) társasházi ingatlanhasználók esetén a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket a Társasház veszi igénybe társasházi előfizetőként.

b) közös gyűjtőedényekre vonatkozó díjösszeg egyes lakásokra történő felosztásáról, annak szempontjairól kizárólag a lakóközösség dönt. A Thtv. szerint a közösség egészét terhelő kötelezettség teljesítéséért a tulajdonostársak tulajdoni hányaduk arányában – vagy a szervezeti-működési szabályzatban eltérően meghatározott mérték szerint felelnek,

c) a társasházaknak hatályos szervezeti-működési szabályzattal kell rendelkeznie,



d) a társasház szervezeti-működési szabályzatának tartalmaznia kell a tulajdonostárs külön tulajdonán belül nem mérhető közüzemi és más szolgáltatások díjának (pl. hulladékszállítás) elszámolására és megfizetésére vonatkozó részletes szabályokat,

e) 3.3.1.2 c) alpontja helyett társasházi előfizető esetében a szolgáltatás igénybevételére történő bejelentkezés – és/vagy a jelen Területi ÁSZF-ben szabályozott szerződéskötés – ügyében a közös képviselő jogosult eljárni,

f) közös képviselő által beküldött igénybejelentő vagy hulladékszálítási szerződésben csak az igényelt és/vagy szerződött gyűjtőedények méretét és számát kell feltüntetni, az egyes ingatlanok tulajdonviszonyaiban bekövetkezett változással, a belső felosztás módosításával kapcsolatban, a társasháznak nincs bejelentési kötelezettsége a Területi Szolgáltató felé, tekintve, hogy a szerződött fél a társasház, ún. társasházi előfizetőként,

g) amennyiben a társasházi előfizető egy összegben fizeti a hulladékszálítási díjat a Koncessziós Társaság részére, a számlázott díj a társasházon belül a lakóközösség döntésének megfelelően kerül felosztásra és a közös képviselő által, a közös költség részeként beszedésre az egyes lakástulajdonosok között,

h) társasházi előfizetőként, a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb igazolt okok miatt a társasház lakatlan,

i) lakásszövetkezet részét képező társasház, ingatlanhasználó esetén a szolgáltatást a lakásszövetkezet, mint Ügyfél veszi igénybe,

j) a társasház a Ht. 91.§ (3) bekezdésére figyelemmel évente írásban tájékoztatja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket ellátó Koncessziós Társaságot a természetes személy és nem természetes személy ingatlanhasználók társasházon belüli megoszlásáról.

## **4. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY**

### **4.1 KONCESSZIÓS TÁRSASÁG ÉS AZ ÜGYFÉL KÖZÖTTI JOGVISZONY KELETKEZÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden – Ht. szerinti – ingatlanhasználó részére kötelező, aki fizetési (vevő) azonosító birtokában Ügyfélnek minősül jelen dokumentum alkalmazásában.

A jogszabályi rendelkezések alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevételével és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos szerződéses jogviszonyt az ingatlanhasználó és a Koncessziós Társaság között a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás igénybevételének, vagy a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőket keretében végzett szolgáltatás teljesítésére való rendelkezésre állásának ténye hozza létre, írásbeli (papír alapú) szerződés a Koncessziós Társaság és az ingatlanhasználó között – kivéve az egyedi szerződéseket – nem kerül megkötésre.



Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközzel a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja. A szolgáltatás felajánlása kétségtelenül megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos egyedi szerződéseket a Területi Szolgáltató (a Koncesszori Alvállalkozói jogviszonyt biztosító szerződésében foglalt keretek között) jogosult megkötni a jelen Területi ÁSZF-ben foglaltak szerint, ideértve a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával létrehozandó (papír alapú) egyedi szerződést is.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos jogviszony alapján a Koncessziós Társaság vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal a Ht.-ban és az ágazati jogszabályokban meghatározott feltételeknek eleget tevő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást nyújt, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Koncessziós Társaság ezen kötelezettségeit Koncesszori Alvállalkozói útján teljesíti.

Minden a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés (ideértve az gyűjtőedény méretének módosítása, hulladékgazdálkodási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének szüneteltetése, egyedi szolgáltatás megrendelése, díjkezdvezmény stb.), valamint a gyűjtőedények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, illetve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjfizetés, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Koncessziós Társaságtól vagy annak szerződött partnerétől értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

#### **4.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármilyen ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, az igénybevétel módjának vagy az ahhoz kapcsolódó adatok módosítását, az igénybevétel szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél vagy Bejelentő – illetve ezen személyek meghatalmazottja – igazolja:

- személyazonosságát
  - o személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevel) bemutatásával
  - o írásos ügyintézés esetén, a Területi Szolgáltató által rendszeresített vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
  - o telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
- eljárási jogosultságát
  - o Természetes személyek esetén:
    - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása,



- ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával,
- Nem természetes személyek esetén:
  - annak bizonyítása, hogy gazdálkodó szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
  - ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.

Minden esetben igaz, hogy használat jogszerűségét igazoló dokumentum (pl.: adásvételi szerződés, bérleti szerződés ...stb.) másolatának benyújtása esetén a Bejelentő vagy Ügyfél jogosult a benyújtott dokumentumban a személyes adatokon és a használatra jogosító rendelkezések kivételével további adatainak kitakarására.

Az egyes ügytípusok ügyintézési módjait (személyes, telefonos, írásos) jelen Területi ÁSZF **4. számú melléklete** szabályozza.

#### **4.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE**

A bejelentés (a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás megrendelése) a Területi Szolgáltatónál tehető meg minden esetben: személyesen, írásban (postai levél, e-mail,); adott Területi Szolgáltatónál rendelkezésre állás esetén: hivatali kapu. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

A bejelentés tartalmi elemeit az 7. sz. mellékletben található formanyomtatvány határozza meg, amely megjelöli a bejelentéshez csatolandó dokumentumokat is. Ezenfelül amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának a személye elválik egymástól, úgy a bejelentés során a használat jogszerűségének igazolása szükséges a 4.1.1 pont szerint.

A Területi Szolgáltató az Ügyfelek adatai tekintetében az Adatkezelési szabályzata alapján jár el, mely jelen dokumentum **7. sz. melléklete** és ami elérhető a

<https://mirehu.hu/rolunk/adatvedelmi-tajekoztato-es-kozzeteteli-lista>

oldalon, valamint ügyfélszolgálati irodáján és ügyfélszolgálati pontjain

A Koncessziós Társaság a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

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

Új igénybevitel bejelentése esetén az egyedi szerződések kivételével nem készül írásbeli (papír alapú) szerződés, a Területi Szolgáltató által a Koncessziós Társaság elektronikus adat nyilvántartási



rendszeréből kerül nyomtatásra értesítő a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéről.

### **4.1.3 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA**

Az ingatlanhasználók igénybevételi kötelezettségének, bejelentési kötelezettségének elmulasztása okán sem tagadhatja meg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére előírt kötelezettségeit nem teljesíti, feltéve, hogy részére a Területi Szolgáltató

- a) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást felajánlja és
- b) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll,

Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az ingatlanhasználó a változást be nem jelenti. A bejelentéssel és a szükséges okiratok bemutatásával számlakorrekcióra kerülhet sor, melynek kapcsán a 3.3.1.2 i) alpontjában foglaltak alapján kell eljárni.

## **4.2 ADATVÁLTOZÁSOK**

Az ingatlanhasználó 15 napon belül köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, vagy igénybevételi kötelezettsége megszűnik (a továbbiakban: változás bejelentése).

A határidőn túli bejelentés vagy a bejelentés elmulasztása esetén a mulasztó ingatlanhasználó felel a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megfizetéséért, amennyiben az ingatlan tulajdonosának és tényleges használójának személye eltér, úgy a tulajdonos.

Elmulasztott bejelentés esetén az Ügyfél, a számára hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatások esetén, visszatérítésre nem jogosult.

Változás bejelentése esetén az igénybevételi kötelezettség keletkezését vagy megszűnését bizonyító okiratok másolatát a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein szükséges benyújtani. A Területi Szolgáltató a dokumentumokból nyilvántartásában rögzíti a változás jogcímét, az ingatlan adatait, a Ht. 38. § (3) bekezdésben foglalt adatokat, valamint a változás időpontját.

### **4.2.1 TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA**

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Területi Szolgáltató 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, amely egyértelműen bizonyítja a változás tényét és az új közös képviselő személyazonosságát.

### **4.2.2 INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS:**

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltételei:



- 4.1.1. pontban meghatározottak
- 8. sz. mellékletben található 02. számú formanyomtatvány tartalmának megfelelő dokumentum kitöltése

Akár az új, akár a korábbi ingatlanhasználó intézi az átírást, a fenti dokumentumok mellett az átírás elvégezhető, a benyújtott dokumentumokon feltüntetett birtokba adási dátummal.

Ügyfél elhalálása esetén amennyiben az új Ügyfélnek ingatlanhasználói státusza vagy az ingatlan használatának jogszerűsége még nem igazolható abban az esetben halotti anyagkönyvi kivonat másolatának benyújtásával ügyfélmódosítás kezdeményezhető a jelen Területi ÁSZF-ben foglaltak alapján.

#### **4.2.3 LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA**

Amennyiben Ügyfél levelezési és/vagy értesítési címe, illetve elérhetősége változik, úgy a változást rögzíteni szükséges a Területi Szolgáltató által kezelt nyilvántartásban. A változás bejelentése személyesen, írásban (postai levél, e-mail) történhet.

### **4.3 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE**

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás egyhuzamban legfeljebb fél év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 30 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység és ezáltal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj fizetésének, szüneteltetésére jogosult, ha:

- az ingatlant 30 napot meghaladó időszakban nem lakja,
- az ingatlant egyéb módon (bérbeadás, szívdességi lakáshasználat, bármilyen egyéb hasznosításra) nem használja,
- az ingatlanon hulladék nem keletkezik, illetve
- díjhátraléka nincs.

A szüneteltetés meghosszabbítására vonatkozó igény legkésőbb 30 nappal a szüneteltetés leteltét megelőzően – a szüneteltetésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető. Kezdeményezés hiányában a szolgáltatás, a szüneteltetés előtti feltételekkel, újraindul.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó igényét a **8. mellékletben található 05 formanyomtatvány** szerinti tartalom megadásával, a Terület Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványon köteles bejelenteni a Területi Szolgáltatónak annak Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül személyesen vagy írásban. A megjelölt formanyomtatványon az Ügyfél köteles a szüneteltetés tényét nyilatkozattal alátámasztani, igazolni. A formanyomtatványt a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően szükséges beadni, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely fél évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, legkorábban a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.



Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

A szüneteltetési ideje alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, komposztáló igénylése) nem vehetők igénybe.

A szüneteltetés időtartamáról a Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Ha a szünetelés feltételeiben, (misperint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó/Ügyfél ezt írásban haladéktalanul köteles a Területi Szolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaságot értesíti.

Területi Szolgáltató által biztosított gyűjtőedény, vagy gyűjtőedény bérbeadása esetén sem a Koncessziós Társaság, sem a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szünetelése esetén az gyűjtőedényt nem szállítja el az ingatlanhasználótól, így az a szünetelés időtartama alatt – bérelt gyűjtőedény esetén, a gyűjtőedény bérleti díjfizetési kötelezettség fennmaradása mellett – az Ügyfélnél/Ingatlanhasználó birtokában marad, amelyért az Ügyfél/Ingatlanhasználó kártérítési felelősséggel tartozik.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő gyűjtőedény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről, amennyiben az nem saját tulajdonában van.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére.

A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Amennyiben az ellenőrzés során azt tapasztalja, hogy a szüneteltetés feltételei már nem állnak fenn, ugyanakkor azt az Ügyfél nem jelentette be, úgy – hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatási kötelezettségének ellátására tekintettel – jogosult a szüneteltetést megszüntetni, a megszüntetéséről az Ügyfelet értesíteni, és a Koncessziós Társaságot értesíteni akként, hogy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj a szüneteltetés Ügyfél általi bejelentésének időpontjáig visszamenőlegesen kiszámlázásra kerülhet. Továbbá újabb szüneteltetési igényt az elkövetkezendő 1 évben nem kérelmezhet az ingatlanhasználó.

Gazdálkodó szervezet akkor szüneteltetheti a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet, ha a tevékenysége igazolhatóan szünetel, vagy valamely telephely (fióktelep) vonatkozásában a tevékenység szüneteltetve van, illetőleg az időszakos tevékenység vagy működés egyéb hitelt érdemlő módon igazolható.

A gazdálkodó szervezetek vonatkozásában a Területi Szolgáltató jogosult vélelmezni, hogy a gazdálkodó szervezet minden, a nyilvántartásba bejegyzett használatban lévő ingatlan vonatkozásában - székhelyén, illetve telephelyein (fióktelepen) - folytat gazdasági tevékenységet.

Az az ingatlanhasználó, akinek ingatlanán települési hulladék keletkezik, de az ingatlana egyidejűleg gazdálkodó szervezet cégnyilvántartásban bejegyzett székhelyéül, telephelyéül vagy fióktelepéül is szolgál, köteles a települési hulladékát a gazdálkodó szervezetnek az ingatlanon folytatott gazdasági tevékenysége során keletkezett települési hulladéktól elkülönítetten gyűjteni és arra a szolgáltatást igénybe venni.



## 4.4 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA

Amennyiben a szünetelés időtartama alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó hulladék kerül kihelyezésre, úgy az Ingatlanhasználó/Ügyfél egyidejű értesítése mellett a Területi Szolgáltató a hulladékot elszállítja, ennek megfelelő díj számlázására vonatkozó adatot a Területi Szolgáltató átadja a Koncessziós Társaságnak, az Ingatlanhasználó/Ügyfél pedig köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat megfizetni.

Amennyiben az Ügyfél által megnevezett felhasználásihelyen a szünetelés körülményei megváltoztak, lehetőség van a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének újraindítására.

A Bejelentő személy beazonosítását és ügyben történő eljárási jogosultságának igazolását követően az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőség vagy az ingatlan jogszerű használatának igazolása.

## 4.5 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE

Az Ügyfél/Ingatlanhasználó az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételét írásban megszüntetheti, amennyiben ingatlanhasználói minősége megszűnt.

A megszüntetés iránti kérelem Természetes személyek és nem természetes személyek esetén a **8. sz. mellékletben** található **06.** számú formanyomtatványok szerinti tartalommal benyújtható a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálati elérhetőségein keresztül.

Amennyiben a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének bejelentéséhez a Területi Szolgáltató együttes kérelmet írt elő, mely mellékelésre került, úgy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételének megszüntetésére is ekként kerülhet sor.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát, az ingatlan lakatlanságát, a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül.

## 5. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

Jelen 5. fejezet a Koncesszor üzletszabályzata számlázásra vonatkozó fejezetének ismertetése.

### 5.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

Az ingatlanhasználónak a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat kell fizetnie a jogszabályokban meghatározott feltételek szerint, melyet utólagosan, a Koncessziós Társaság, vagy az általa megbízott szervezet által megküldött számla alapján, a számlán szereplő fizetési határidő szerint köteles kiegyenlíteni.



A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koncessziós Társaság önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. A díj mértékét a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat meghatározó miniszteri rendelet hatálybalépéséig a Ht. 91. § határozza meg. A díj mértékét befolyásoló gyűjtőedény méretet a 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján kell megállapítani.

Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Területi Szolgáltató honlapján településenkénti bontásban, illetve jelen **ÁSZF 1. sz. mellékletében**.

## 5.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK

Amennyiben a Ht. alapján a települési önkormányzat 2017. június 23-át követően és 2023. július 1-jét megelőzően díjkedvezményt, vagy díjkompenzációt állapított meg, és nem tájékoztatja írásban 2023. július 1-jét megelőzően a Korábbi Koordináló szervet, 2023. július 1-jén vagy azt követően a koncessziós társaságot arról, hogy a díjkedvezménnyel, illetve díjkompenzációval kapcsolatosan 2023. július 1-jét megelőzően általa viselt költségeket 2023. július 1-jét követően nem viseli, az önkormányzat továbbra is megfizeti az ingatlanhasználó helyett a díjkedvezménynek, illetve díjkompenzációnak megfelelő összeget a koncessziós társaság részére, a koncessziós társaság pedig az önkormányzat által befizetett összeggel csökkentett díjat fizet meg az érintett ingatlanhasználóval. A települési önkormányzat a tájékoztatását 2023. július 1-je után is megadhatja, ebben az esetben a fizetési kötelezettség a tájékoztatás megküldését követő második hónap első napjától terheli.

A települési önkormányzat átvállalás esetében a korábbi díjkedvezmény, illetve díjkompenzáció mértékétől eltérhet, többet és kevesebbet egyaránt átvállalhat az ingatlanhasználó helyett fizetendő díjból.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység után kiszámlázott díjkedvezményekre és támogatásokra való jogosultság általános feltételeit a területileg illetékes önkormányzati rendeletek szabályozzák, egyedi esetekben pedig az érintettek részére szóló, az önkormányzat által kiadott határozatban foglaltak irányadók.

A díjkedvezmény vagy díjkompenzáció igénybevételéhez az Ingatlanhasználónak szükséges a vonatkozó jogosultságát a Területi Szolgáltatónál jelezni és azt igazolnia a területileg illetékes Önkormányzat által biztosított módon.

Amennyiben az ingatlanhasználó jogosulatlanul vette igénybe a díjkedvezményt vagy díjkompenzációt, az elévülési időn belül köteles a késedelmi kamatokkal növelt hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjkedvezmény vagy díjkompenzáció összegét egy összegben 2023. július 1. napját megelőző időszakra vonatkozóan a 2023.06.30-áig illetékes Korábbi Koordináló szerv részére, 2023. július 1. napját követő időszakra vonatkozóan a Koncessziós Társaság részére megfizetni.

Az Ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételére vonatkozó módosítási igénye esetén a módosított szolgáltatásra vonatkozó díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.

A díjkedvezményre vagy díjkompenzációra jogosult lakcímének változása esetén a kedvezmény további biztosításának feltétele, hogy a kedvezményezett a lakcímében történő változást – az 4.2 pontnak megfelelően – 15 napon belül a Területi Szolgáltató felé bejelenti, valamint a Területi Szolgáltató által elvárt igazolásokat csatolja. Amennyiben a módosult lakcím az eredeti lakcím szerinti település közigazgatási határán kívül esik, úgy a díjkedvezményre vagy díjkompenzációra való jogosultságát igazolni kell.



Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj befizetésénél Budapest közigazgatási területén kívüli társasházak – melyek a díjat nem Csoportos Beszedési Megbízással (továbbiakban: CSBM) rendezik – esetében skontó vehető igénybe kizárólag azon feltétel teljesítése esetén, hogy a Koncessziós Társaság számlájára befizetés legalább a fizetési határidőt megelőző 5 nappal megérkezik. A skontó mértéke a díj 3%-a.

### 5.3 SZÁMLÁZÁS

A Koncessziós Társaság a Területi Szolgáltatóktól kapott adatok alapján végzi számlázási feladatait. Számlát a Területi Szolgáltató nem állít ki.

Az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő mőszaki tartalmára vagy a számla adattartalmára (ürítések számára, győjtőedény méretére, rongálódására, helytelen név, cím stb.) vonatkozó megkereséseket a Területi Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül intézheti, kivéve a 6. fejezetben foglalt ügyeket .

Egyéb számlázáshoz kapcsolódó kérdésekkel, számlareklamációkkal, hátralékkezeléssel, kedvezmények/támogatások kezelésével, illetve társasházak esetén skontó igénybevételevel kapcsolatban a Koncessziós Társaság nevében kibocsátott számlák esetében a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnere jár el, így ilyen témájú megkereséseit a Koncessziós Társaság vagy megbízott partnerének Ügyfélszolgálatán kezdeményezheti.

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a számlareklamáció jogosságát, valamint a Bejelentő eljárási jogosultságának 4.1.1 pont szerint ellenőrizhetősége.

### 5.4 FIZETÉSI MÓDOK

Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat az alábbi fizetési módok valamelyikével egyenlíthetik ki:

- csekk (postai számlabefizetési megbízás)
- e-számla/Díjnet
- banki átutalás
- CSBM
- pénztári befizetés (megjelölt ügyfélszolgálatokon) – kizárólag a Koncesszor által megjelölt ügyfélszolgálatokon.

A fizetési módokkal, illetve azok esetleges változtatásával kapcsolatban további információk a <https://mohu.hu> honlapon keresztül, valamint a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin érhetők el. Az ügyfélszolgálati irodák listája és elérhetősége a **4. sz. mellékletben** található.

## 6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŐKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatáshoz kapcsolódó témákban a megkeresések kezelését és a tájékoztatást a Területi Szolgáltató látja el saját vagy alvállalkozója Ügyfélszolgálatán keresztül, melyet a Területi Szolgáltató honlapján elérhető módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben érnek el az Ügyfelek.



A Területi Szolgáltató az alábbi témákat érintő ügyfélmegkeresések esetében nem jár el:

- Számlával egy tekintet alá eső okirattal kapcsolatos ügyintézés
- Számla értékét érintő korrekciós ügyek kezelése
- Számla befizetése
- Részletfizetési megállapodások készítése
- Túlfizetés visszautalásával kapcsolatos intézkedés
- Rezsicsökkentéssel kapcsolatos kifogások kivizsgálása
- Skontó-ügyintézés
- E-számla ügyintézéssel kapcsolatos tájékoztatás-adás
- Díjkedvezményel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás adás
- Számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

A felsorolt megkeresések kezelését a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet látja el, a Koncessziós Társaság honlapján feltüntetett módokon, helyszíneken és nyitvatartási időben.

Minden hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást vagy számlázást érintő megkereséseket kezelő ügyfélszolgálat az Fgytv.-ben előírtak szerint működik.

## **6.1 TÁJÉKOZTATÁS**

### **6.1.1 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGRE ÉS SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ TÁJÉKOZTATÁS**

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Területi Szolgáltató tájékoztatást nyújt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásaira vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a honlapján közzéteszi.

- a) a hatósági engedélyeket,
- b) az alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjakat, kedvezményeket, támogatásokat,
- c) a közszolgáltatási területre és a szolgáltatás terjedelmére vonatkozó adatokat,
- d) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- e) az alvállalkozóra vonatkozó közérdekű adatokat – ha a Területi Szolgáltató a közszolgáltatás ellátásához alvállalkozót alkalmaz,
- f) hulladék gyűjtési naptárt,
- g) Területi ÁSZF-et,
- h) adatvédelmi szabályzatát, adatkezelési tájékoztatóját.

A Területi Szolgáltató az engedélyeit, az ÁSZF-jüket és adatkezelési tájékoztatójukat a honlapjukon és a személyes ügyfélszolgálatukon is közzéteszik.

A Területi Szolgáltató az elkülönített hulladékgyűjtés ösztönzése érdekében a lakosságot az elkülönített gyűjtés feltételeiről – a vonatkozó jogszabályokban meghatározottak alapján – Ügyfélszolgálatukon és honlapjukon közzétett információk alapján tájékoztatja.

## 6.1.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ SZÁMLÁZÁSÁHOZ ÉS DÍJFIZETÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÁS

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a Koncessziós Társaság vagy általa kijelölt szervezet tájékoztatást nyújt a közszolgáltatási díj számlázására és a díj befizetésére vonatkozóan. Továbbá az alkalmazott formanyomtatványokat és az alábbiakra vonatkozó információkat a Koncessziós Társaság honlapján közzéteszi.

- a) adatkezelési tájékoztató
- b) fizetési kedvezményről szóló tájékoztató
- c) lakásszövetkezetek és társasházak számára szóló tájékoztató
- d) fizetési módok és változtatásuk,
- e) e-számla,
- f) külföldről történő utalás
- g) részletfizetés
- h) vallási jogi személyek részére szóló tájékoztató
- i) panaszkezelési szabályzat
- j) békéltető testületek, hatóságok listája

## 6.2 HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

### 6.2.1 AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

Az ügyfélmegkereséseket a Területi Szolgáltató a honlapján megnevezett csatornákon fogadja (személyesen az ügyfélszolgálatokon, telefonon, írásban (postai vagy elektronikus levél (e-mail)), esetenként online felületen) a nyitvatartási és hívásfogadási rendje szerint és azokat nyilvántartásba veszik. A nyilvántartásba vételt és az ügytípus beazonosítását követően az ügyfélmegkeresés kezelése az alább leírtak alapján történik. A Területi Szolgáltató az ügyfélmegkeresések egyes eseteire eltérő szabályokat alkalmazhat a **4. sz. melléklet** szerint.

Az ügyfélmegkeresések alapján megtett intézkedésekről vagy annak mellőzéséről – az indokok megjelölésével – az Ügyfél – személyesen, telefonon vagy írásban – értesítést kap.

Az írásbeli értesítés mellőzhető, ha:

- az ügyfélmegkeresés elintézéséről szóban tájékoztatták, és a tájékoztatást tudomásul vette,
- ugyanazon ügyfél részéről érkezik a korábbival azonos tartalmú megkeresés,
- azonosíthatatlan az ügyfélmegkeresés, melytől a megkeresett fél eltérhet, ha az ügyfélmegkeresés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- ha nyilvánvalóvá válik, hogy az ügyfél rosszhiszeműen, döntő jelentőségű valótlan információt közölt,
- ha az ügyfél kifejezetten nyilatkozik arról, hogy nem kéri, és az ügyfélmegkeresés kezeléséhez, valamint megoldásához minden információ és dokumentum rendelkezésre áll.

Megkeresések kezelésénél az Ügyfél vagy meghatalmazottjának beazonosítása, személyazonosságának és eljárási jogosultságának ellenőrzése szükséges, a 4.1.1 pontban leírtaknak megfelelően.



Amennyiben Érdeklődő vagy bármely további eljárásra nem jogosult személy keresi fel bármely ügyfélszolgálatot, az ügyintéző általános tájékoztatást ad az eljárás további rendjéről.

Az Ügyfél igényének felmérése, az ügytípus beazonosítása, valamint az ügyfélkapcsolat rögzítése az erre kialakított ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben történik, és az ügyfél által átadott kapcsolódó dokumentum(ok) is elektronikusan csatolásra kerülnek az ügyfélmegkereséseket nyilvántartó rendszerben az ügyintézéshez.

Amennyiben az ügyfélmegkereséssel érintett bejelentés, kérelem, érdeklődés a személyes vagy telefonos ügyfélkezelés során azonnal megoldható és megválaszolható, az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységhez kapcsolódó, de illetékességi területen kívüli megkereséseket a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat továbbítja a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató – vagy szerződött partnerük – hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezeti egysége felé. Amennyiben az ügy visszajelzést igényel, az ügyintéző az ügyfelet a mindenkor hatályos jogszabályokban foglalt módon telefonon, rögzített hívás formájában, vagy írásban – postai vagy elektronikus úton – tájékoztatja.

Az ügyfélmegkeresések továbbításánál a Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók – és a tevékenységbe bevont bármely további közreműködő – jelen ÁSZF **7. sz. mellékletében** található Adatvédelmi szabályzat szerint járnak el.

Ha az Ügyfél a megkeresésre adott választ nem fogadja el, valamint az ügyintéző kérdése nyomán az Ügyfél kéri, hogy továbbiakban panaszként kezeljék az ügyét, abban az esetben – telefonos és személyes megkeresés esetén jegyzőkönyv kerül felvételre az ügyintéző által és – az ügyintéző tájékoztatja a panaszkezelési tevékenység folyamatáról és a jogorvoslati lehetőségekről.

## **6.2.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Telefonon érdemben csak a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresés, valamint az ügyfélszolgálat és az Ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Az Ügyfél beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, ügyfél anyja neve.



Az ügyintézés akkor kezdhető meg, amennyiben a beazonosítás sikeres és az Ügyfél nyilatkozik, hogy az eljárásra jogosult.

### **6.2.3 ÍRÁSBAN (POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE ÜGYINTÉZÉSSEL HONLAPON KERESZTÜL) TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI**

Hiányos adattartalommal beérkező ügyfélmegkeresés esetén az ügyben eljáró ügyfélszolgálat a lehető legrövidebb időn belül bekéri az ügyféltől írásban vagy telefonon rögzített hívás formájában a szükséges hiányzó adatokat. Adatszolgáltatás hiányában az ügyintézés az ügyintézési határidő leteltét követően lezárhat.

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat az ügyfelet írásban, legkésőbb a válaszadási határidő napján tájékoztatja.

Amennyiben az ügy bonyolultságára való tekintettel az előírt határidőkön belül az érdemi válasz nem adható meg, erről a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat tájékoztatni köteles az Ügyfelet és a Koncessziós Társaságot.

### **6.2.4 PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

A Területi Szolgáltató az ügyfelek panaszai, reklamációi és kifogásai kapcsán panaszkezelési szabályzata szerint jár el, mely ezen dokumentum **9 .sz. melléklete** is egyben.

### **6.2.5 JOGORVOSLAT**

Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Területi Szolgáltató az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását.

Erről a Területi Szolgáltató a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.

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

A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a Fgytv. tartalmazza.

A Fgytv.-ben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a felhasználó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi, iparkamara és agrárkamara együttesen működtet. A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.

A panasz elutasítása esetén az ügyben eljáró szervezet a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az Ügyfelet 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 Területi Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

A vármegyei kormányhivatalok, mint fogyasztóvédelmi hatóság és a Békéltető testületek címét, elérhetőségét jelen **ÁSZF 9. sz melléklete**, a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza.

### **6.3 KAPCSOLAT A FOGYASZTÓVÉDELMI SZERVEKKEL ÉS A FELHASZNÁLÓI ÉRDEKKÉPVISELETEKKEL**

A Területi Szolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervezetekkel, érdekképviseletekkel annak érdekében, hogy

- az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,
- tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A Területi Szolgáltató a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviseletek illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat – kivéve üzleti titkot – a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

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

Fogyasztóvédelmi szervezetekkel történő együttműködés kereteit a vonatkozó Panaszkezelési szabályzat tartalmazza, mely jelen **ÁSZF 9.sz. melléklete** és amely megtalálható a Területi Szolgáltató weboldalán, valamint, minden a Koncessziós Társaság, illetve a szolgáltatásba bevont ügyfélszolgálati irodáin.

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. e) pontja szerinti feltételeknek.

A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltatók és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesznek minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Koncessziós Társaság, illetve az Ügyfél és a Területi Szolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseletek számára hasznos információként szolgálhatnak.

A Koncessziós Társaság, a Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság által megbízott ügyfélszolgálatot ellátó szervezetek felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját minden szervezet a saját honlapján teszi közzé.

## **7. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS**

A Területi Szolgáltató és a Koncessziós Társaság a nyilvántartott személyes adatokat kizárólag a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőnkéntesség keretében végzett szolgáltatások ellátásával és jogai érvényesítésével kapcsolatban használhatja fel, jogosulatlanoknak nem továbbíthatja, nem adhatja át, illetve a személyes adatok védelméhez fűződő jogok nem sérülhetnek. További információ

a Koncessziós Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzatában található, mely jelen ÁSZF **9. sz. melléklete**.

A Területi Szolgáltató az Ingatlanhasználók felé a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységről történő számlázáshoz szükséges adatokat Koncessziós Társaság, vagy az általa kijelölt szervezet felé szolgáltatni köteles az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendeletben, illetve rendeletet esetlegesen felváltó, mindenkor hatályos vonatkozó szabályozás szerint.



**1.sz. melléklet**  
**Területi hatály és díjak**

Település neve	Lakossági közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)			
	60 liter heti 1x	80 liter heti 1x	120 liter heti 1x	240 liter heti 1x
Alsózsolca	247		423	
Ároktő			411	
Bogács	358		435	
Borsodgeszt	258		441,96	
Borsodivánka	358		435	
Bükkábrány	278		411	
Bükkaranyos	247		422,91	
Bükkszentkereszt	247		423	
Bükkzsérc	358		435	
Cserépfalu	358		435	
Cserépváralja	358		435	
Csincse	258		441,96	
Egerlövő	358		435	
Emőd	258	294,64	442	
Gelej	226		380	
Harsány	258		442	
Hejőbába	338		370	
Hejőkeresztúr	218		364	
Hejőkürt	342		472	
Hejőpapi			370	
Hejőszalonta	226		380	
Igrici	271,78		461,01	
Kács	264,4		379,93	
Kisgyőr	257,81		441,96	
Kistokaj	246,38		422,91	
Mályi	224,79		375	
Mezőcsát	258		442	
Mezőkeresztes	287		431	
Mezőkövesd	310		370	990
Mezőnagymihály	358		435	
Mezőnyárad	358		435	
Miskolc	211		423	
Muhi	218		435	
Nagycsécs	215		417	
Négyes	357,25		434,72	
Nemesbikk			369,57	
Nyékládháza	201		393	
Ónod	257		442	
Oszlár	342		354	

Település neve	Lakossági közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)			
	60 liter heti 1x	80 liter heti 1x	120 liter heti 1x	240 liter heti 1x
Polgár	152,78	204,02	339,95	
Répáshuta	247		333	
Sajólad			417	
Sajóörös	226		380	
Sajópetri	257		442	
Sajószöged	257		442	
Sály	358		435	
Szakáld	247		423	
Szirmabesenyő	257		442	
Szentistván	358		435	
Szomolya	314		373	
Tard	358		435	
Tibolddaróc	344		472	
Tiszabábolna	358		435	
Tiszadorogma	358		435	
Tiszagyulaháza	152,78	204,02	339,95	
Tiszakeszi	257		442	
Tiszapalkonya	217		363	
Tiszatarján	257		442	
Tiszavalk	358		435	
Újtikos	152,78	204,02	339,95	
Vatta	257		442	



Település neve	Költségvetési szervek közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Alsózsolca		422,91	845,82	2713,99	3877,31
Ároktő		411			4754
Bogács		435			4383
Borsodgeszt		441,96	884	2836	4051
Borsodivánka		435			3953
Bükkábrány		411	822		
Bükkaranyos		422,91	845,82	2714	3877
Bükkszentkereszt		422,91	845,82	2714	3877
Bükkszérc		435			
Cserépfalu		435			4383
Cserépváralfa		435			4383
Csincse		441,96	883,92	2836	4051
Egerlövő		435			
Emőd		441,96		2835,91	4051,3
Gelej		380	759	2437	3481
Harsány		441,96		2836,91	4051,3
Hejőbába		369,57	739	2371,09	3387,09
Hejőkeresztúr		363,22	726,44	2331	3330
Hejőkürt		472			
Hejőpapi		370	739	2371	3388
Hejőszalonta		379,73	759	2437	3481
Igrici		461,01	922	2958	4226
Kács		379,93			
Kisgyőr		441,96	884	2836	4051
Kistokaj		422,91			3877,31
Mályi		374,65	661	2405	3434
Mezőcsát		441,96	883,92	2835,91	4051
Mezőkeresztes		431			
Mezőkövesd		370			
Mezőnagymihály		435			
Mezőnyárád		435			
Miskolc		423	846	2714	3877
Muhi		435	870		3986
Nagycsécs		417	834		3818
Négyes		434,72			
Nemesbikk		369,57	739	2371	3388
Nyékládháza		393	787		3603
Ónod		441,96	883,92	2835,91	4051,3
Oszlár		354	708,66	2274	3248
Polgár		339,95	679,9		2804,06
Répáshuta		422,91	846	2714	3877

Település neve	Költségvetési szervek közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Sajólád		417	833	2673	3818
Sajóörös		380	759	2437	3481
Sajópetri		441,96	884	2836	4051
Sajószöged		442	883,92	2836	4051,3
Sály		435	1150		
Szakáld		422,91	846	2714	3877
Szirmabesenyő		441,96	884	2836	4051
Szentistván		435			
Szomolya		373			
Tard		435			
Tibolddaróc		472			5347
Tiszabábolna		435			
Tiszadorogma		435			
Tiszagyulaháza		339,95	679,9		2804,06
Tiszakeszi		441,96	884	2836	4051,3
Tiszapalkonya		363,22	726,44	2331	3330
Tiszatarján		442			
Tiszavalk		435			
Újtikos		339,95	679,9		2804,06
Vatta		441,96	884	2836	4051



Település neve	Vállalkozások közszolgáltatási díj Ft/űrités bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Alsószolca		491,49	982,98	3153,41	4505,96
Ároktő		808		5183	7404
Bogács		506,73	966	4483	4870
Borsodgeszt		491,49	983	3154	4505
Borsodivánka		507	966,09	4483	4870
Bükkábrány		455,93	913,13		4559,3
Bükkaranyos		572,77	1146	3675,38	5250
Bükkszentkereszt		600,71	1201,42	3854,45	5506,72
Bükkzsérc		507	966	4483	4869,94
Cserépfalu		507	966	4483	4869,94
Cserépváralja		507	966	4483	4839,94
Csincse		501,65	1003,3	3219	4598
Egerlövő		501	966	4483	4870
Emőd		571,5	1143	3667,76	5238,75
Gelej		421,64	843	2706	3864,61
Harsány		577,85	1155,7		5297,19
Hejőbába		410,21	820,42	2632	3760,47
Hejőkeresztúr		443,23	886	2843,53	4063
Hejőkürt		592			
Hejőpapi		556	1113	3570	5099
Hejőszalonta		567,69	1135	3642	5204
Igrici		511,81	1023,62	3284	4692
Kács		453,39			
Kisgyőr		491,49	983	3153,41	4505
Kistokaj		491,49	944,88		4330,7
Mályi	501	594,99	937	3066	4294
Mezőcsát	568,96	568,96	1137,92	3651,25	5873,75
Mezőkeresztes		559	1111	3569	5110
Mezőkövesd		450	966	4483	4440
Mezőnagymihály		501	966	4610	4870
Mezőnyárad		507	978	4483	4616
Miskolc	591,82	591,82	1184,91	3797,3	5427,98
Muhi		898	1796	5762	8229
Nagycsécs	823	898	1796	5762	8231
Négyes		506,86	966	4483	4616
Nemesbikk		410,21	820	2632,71	3760,47
Nyékládháza	823	898	1796	5762	8231
Ónod		558,8	1116,33		5116,83
Oszlár		601,98	1204	3863	5518
Polgár		443,8	887,61		4067,62
Répáshuta	607,06	607,06	1214,12	3895	5565

	Vállalkozások közszolgáltatási díj Ft/ürítés bruttó (ÁSZF 5.1 fejezet szerint)				
Település neve	110 literes	120 literes	240 literes	770 literes	1100 literes
Sajólád	434,34	434,34	868,68	2787,65	3981,45
Sajóörös	421,64	421,64	843,28	2706	3864,61
Sajópetri	574,04	574,04	1148,08	3683	5261,61
Sajószöged		491,49	983	3153,41	4505,96
Sály		507	966	4610	4870
Szakáld	576,58	576,58	1153	3700	5285
Szirmabesenyő	491,49	491,49	982,98	3453,41	4505,96
Szentistván		507	980	4483	4616
Szomolya		507	966	4483	4616
Tard		501	980	4483	4870
Tibolddaróc		686			6261
Tiszabábolna		501	980	4483	4870
Tiszadorogma		507	966	4483	4701
Tiszagyulaháza		443,8	887,61		4067,62
Tiszakeszi		491,49	982,98	3153,41	4505,96
Tiszapalkonya	601,98	601,98	1203,96	3863	5518,15
Tiszatarján		673	1346	4318	6170
Tiszavalk		507	966	4483	4870
Újtikos		443,8	887,61		4067,62
Vatta	491,49	491,49	982,98	3154	4505



## 2. sz. melléklet

### A Területi Szolgáltatótól igényelhető gyűjtődények típusai, mérete, díjak, kiszállítási díj

Edénytípus	Tulajdonos	Kártérítési összeg	Térítési díj	Kiszállítás díja	
<b>60 literes</b>					
KEOP kommunális	Miskolc Térségi Konzorcium	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig	Miskolc területén belülről 1.800,- Ft + ÁFA/edény, egyéb településekre 3.600,- Ft + ÁFA/edény	
KEHOP kommunális	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
<b>120 literes</b>					
KEHOP kommunális	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
KEHOP szelektív	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 12.700,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
Kommunális	MiReHu Nonprofit Kft.	bruttó 14.000,- Ft	11.024,- Ft + ÁFA		
<b>240 literes</b>					
Kommunális	MiReHu Nonprofit Kft.	bruttó 12.700,- Ft	10.000,- Ft + ÁFA		
KEHOP szelektív	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 21.158,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		
Komposztáló edény	Miskolc Térségi Konzorcium és Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 17.767,- Ft	Térítésmentesen a készlet erejéig		

Zöldhulladékös edény	Miskolc Térségi Konzorcium és Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 17.767,- Ft	Tértésmentesen a készlet erejéig	
<b>770 literes</b>				
KEOP kommunális	Miskolc Térségi Konzorcium	bruttó 76.200,- Ft	Tértésmentesen a készlet erejéig	
KEHOP szelektív	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 76.200,- Ft	Tértésmentesen a készlet erejéig	
<b>1100 literes</b>				
KEOP kommunális	Miskolc Térségi Konzorcium	bruttó 76.200,- Ft	Tértésmentesen a készlet erejéig	
KEHOP kommunális	Miskolci Regionális Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás	bruttó 76.200,- Ft	Tértésmentesen a készlet erejéig	



**3. számú melléklet**  
**Zöldhulladék gyűjtőedény átvételére jogosult települések**

Település
Hernádnémeti
Aszaló
Felsőzsolca
Sajópálfala
Sajósenye
Sajóörös
Szakáld
Igrici
Hejőszalonta
Alsózsolca
Hejőbába
Hejőpapi
Nemesbikk
Sajópetri
Emőd
Kistokaj
Kisgyőr
Bükkaranyos
Harsány
Vatta
Borsodgeszt
Tiszapalkonya
Oszlár
Szirmabesenyő
Sajószöged
Hejőkeresztúr
Ónod
Mezőcsát
Csincse
Bükkszentkereszt
Répáshuta
Gelej
Sajólád
Tiszakeszi

## 4. számú melléklet Ügyfélszolgálati irodák és pontok

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Miskolc Ügyfélszolgálati Iroda	3527 Miskolc, József Attila utca 65.	Cím: 3527 Miskolc, József Attila út 65. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.:509 Telefon: +36 21 3500035 E-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu">ugyfelszolgalat@mirehu.hu</a> Honlap: <a href="http://www.mirehu.hu/ugyintezes">www.mirehu.hu/ugyintezes</a>	Hétfő 08:00 - 15:30 Kedd 08:00 - 15:30 Szerda 08:00 - 20:00 Csütörtök 08:00 - 15:30 Péntek 08:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hulladékgyűjtéskor közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>Adatváltoztatások</li> <li>Díjkezdemenyek érvényesítése</li> <li>Kártérítés/edénypótlás</li> <li>Eseti megrendelés alapján hulladékgyűjtéskor közszolgáltatások</li> <li>Edénymosás megrendelése</li> <li>Sérült edénycsere</li> <li>Edényjavítás megrendelése</li> <li>Edénymozgatás</li> <li>Edényszám-csökkenés és- növelés</li> <li>Edényűrtés gyakoriságának változtatása</li> <li>Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>Elhagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok</li> <li>Finanziális mód változtatása</li> </ul>	A MIREHU Nonprofit Kft. valamennyi szolgáltatási területe
Mezőkövesd Ügyfélszolgálati Pont	3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.	Cím: 3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2. Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.:509 Telefon: +36 21 3500035 E-mail: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu">ugyfelszolgalat@mirehu.hu</a> Honlap: <a href="http://www.mirehu.hu/ugyintezes">www.mirehu.hu/ugyintezes</a>	Hétfő 08:00 - 15:30 Kedd szünnap Szerda 08:00 - 18:00 Csütörtök szünnap Péntek 08:00 - 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hulladékgyűjtéskor közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>Adatváltoztatások</li> <li>Díjkezdemenyek érvényesítése</li> <li>Kártérítés/edénypótlás</li> <li>Eseti megrendelés alapján hulladékgyűjtéskor közszolgáltatások</li> <li>Edénymosás megrendelése</li> <li>Sérült edénycsere</li> <li>Edényjavítás megrendelése</li> <li>Edénymozgatás</li> <li>Edényszám-csökkenés és- növelés</li> <li>Edényűrtés gyakoriságának változtatása</li> <li>Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>Elhagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok – <u>kivéve</u> panaszkezelés</li> <li>Finanziális mód változtatása</li> </ul>	A MIREHU Nonprofit Kft. valamennyi szolgáltatási területe



Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Polgár Ügyfélszolgálati Pont			Kialaktása folyamatban		

### Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület	Székhely 3525 Miskolc, Szentpáli u.1. Levelezési cím 3501 Miskolc, Pf. 376 Telefonszám +36 46 501 091 E-mail bekelteres@bokik.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	Székhely 3525 Miskolc, Városház tér 1. Levelezési cím 3525 Miskolc, Városház tér 1. Telefonszám +36 46 512 971 E-mail fogyasztovedelem@borsod.gov.hu
Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal	Székhely 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52. Levelezési cím 1388 Budapest, Pf. 88 Telefonszám 36/1-459-7777 E-mail mekh@mekh.hu

<b>Személyes ügyfélszolgálaton intézhető ügytípusok:</b>	
1.	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere
2.	Adatváltozások
3.	Díjkedvezmény érvényesítése
4.	Kártérítés/edénypótlás
5.	Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
6.	Edénymosás megrendelés
7.	Edényszám-csökkentés- és növelés
8.	Edényürítés gyakoriságnak változtatása
9.	Lakossági eseti lomtalanítás
10.	Panasz felvétele
11.	A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
12.	Fizetési mód megváltoztatása

<b>Elektronikus levél formájában ügyintézhető ügytípusok:</b>	
1.	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás bejelentése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása
2.	Adatváltozások
3.	Kártérítés/edénypótlás
4.	Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
5.	Edénymosás megrendelése
6.	Sérült edény cseréje iránti igény előterjesztése
7.	Edényjavítás iránti igény előterjesztése
8.	Edényszám-csökkentés- és növelés
9.	Edényürítés gyakoriságnak változtatása
10.	Lakossági eseti lomtalanítás
11.	Határozott idejű közterületi rendezvények hulladékelszállításának biztosítása
12.	A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
13.	Fizetési mód megváltoztatása

<b>Telefonos ügyfélszolgálaton intézhető ügytípusok:</b>	
1.	Általános tájékoztatás kérése valamennyi ügytípus vonatkozásában
2.	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása
3.	Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások – telefonos egyeztetést követően e-mailes megkeresés szükséges
4.	Edényjavítás iránti igény előterjesztése – telefonos egyeztetést követően e-mailes megkeresés szükséges
5.	Edényürítés gyakoriságnak változtatása
6.	Lakossági eseti lomtalanítás
7.	Határozott idejű közterületi rendezvények hulladékelszállításának biztosítása
8.	Panasz felvétele
9.	A Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
10.	Fizetési mód megváltoztatása



## **5. számú melléklet**

### **Gyűjtőedény sérülés kárfelelősségi szabályai**

#### **1. A kárfelelősség általános szabályai**

- 1.1. A hulladékgyűjtő edény használata során az ingatlanhasználó köteles a hulladékgyűjtő edényt rendeltetésszerűen használni, állagát megővni.
- 1.2. A hulladékgyűjtő edény ingatlanhasználónak felróható okból bekövetkező sérülése, törése, valamint eltűnése, megsemmisülése és rendeltetéstől eltérő használata miatt keletkezett kárt az ingatlanhasználó köteles megtéríteni az edény tulajdonosa részére.
- 1.3. Átvevő ingatlanhasználó a hulladékgyűjtő edényzetet további bérletbe nem adhatja, használatukat másnak át nem engedheti.
- 1.4. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetése esetén átvevő ingatlanhasználó nem köteles a hulladékgyűjtő edényzetet a Területi Szolgáltató székhelyén visszaszolgáltatni. Az edény az ingatlan területén tárolható.
- 1.5. Az ingatlan esetében bekövetkező tulajdonosváltás során a korábbi tulajdonos köteles az edényzetet az új tulajdonos részére átadni. Amennyiben az átadási kötelezettségének az ingatlanhasználó nem tesz eleget, vagy az edényzetet a rendeltetésszerű használat során keletkezett elhasználódás mértékét meghaladó sérüléssel vagy állagromlással tudja csak visszaszolgáltatni, az Átvevő az edény tulajdonosa felé kárfelelősséggel tartozik.

#### **2.A kárrendezés menete**

- 2.1. A kárrendezést folyamatát a Területi Szolgáltató folytatja le.
- 2.2. Az ingatlanhasználó a kártérítési igény alapját képező eseményt köteles, annak bekövetkezését követően haladéktalanul, a Területi Szolgáltató felé a panaszkezelési szabályzatban rögzítettek szerint bejelenteni. A bejelentésnek tartalmaznia kell a kár rövid leírását, a rendezésre tett megoldási javaslatot, valamint a bejelentő rövid úton történő elérhetősége érdekében a telefonszámát.
- 2.3. A Területi Szolgáltató a bejelentést követően haladéktalanul megtekinti a hulladékgyűjtő edényzetet és belső vizsgálat során a felróhatóság kérdéséről döntést hoz a bejelentő nyilatkozata, a helyszíni vizsgálat, valamint a Társaság munkavállalóinak nyilatkozatai érkezelését követően.
- 2.4. Az ürítési eljárás során a Területi Szolgáltató köteles az edényzet épségének, állagának megőrzéséről gondoskodni az alkalmazott technológiai eljárásnak megfelelően. Amennyiben kétséget kizáróan bizonyításra kerül, hogy a Területi Szolgáltató okozta az edényzetben bekövetkezett kárt, akkor köteles 15 napon belül, térítésmentesen az edényzet pótlásáról, kicseréléséről, illetve javításáról gondoskodni.
- 2.5. Amennyiben a károkozás az ingatlanhasználónak felróható, úgy az ingatlanhasználó köteles nyilatkozni arról, hogy a kár megtérítését vállalja és a felmerült kártérítés összegét az edény tulajdonosa részére megtéríti. Megjegyzendő, hogy ebben az esetben az ingatlanhasználó köteles az edényzet pótlásáról gondoskodni, hiszen ingyenesen újabb edényzet az ingatlanhasználó számára nem adható.
- 2.6. Az ingatlanhasználót megillető szavatossági jogok tekintetében a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szabályai az irányadók.

## **6. számú melléklet**

### **Területi Szolgáltató Különös feltételei**

#### **KÖZSZOLGÁLTATÁS KERETÉBE TARTOZÓ HULLADÉKOK GYŰJTÉSE**

A MiReHu Nonprofit Kft. jelenlegi szolgáltatási területén a működés során a közszolgáltatás az alábbi hulladék gyűjtési elemekből áll:

- települési vegyes hulladék gyűjtés,
- házhoz menő szelektív csomagolási hulladék gyűjtés,
- házhoz menő zöldhulladék gyűjtés,
- házhoz menő lomtalanítás,
- házhoz menő üveggyűjtés,
- szelektív szigetek/üveggyűjtő pontok,
- hulladékudvarok.

A hulladékaramonkénti gyűjtési napokat tartalmazó hulladéknaptárak településenkénti bontásban elérhetőek a [ww.mirehu.hu](http://ww.mirehu.hu) weboldalon.

A települési vegyes hulladékok gyűjtése a 13/2017 (VI.12) EMMI rendelet előírásainak megfelelően különböző méretű (60 – 1100 literes), szabványos gyűjtőedényzetek segítségével történik. A magánházass övezetekben a gyűjtési gyakoriság a települési vegyes hulladékok tekintetében heti egy alkalom, a társasházi övezetekben igénytől függően hetente két vagy több alkalom.

A házhoz menő szelektív csomagolási hulladékok gyűjtése kétheti rendszerességgel egész évben elérhető az ingatlanhasználók számára. A gyűjtés edényes és zsákos formában egyaránt biztosított. Emellett a nagyobb településeken (önkormányzati igény szerint) a gyűjtőszigetes gyűjtési forma is elérhető a hulladékbirtokosok számára. A csomagolási hulladékok gyűjtéséhez a Területi Szolgáltató zsákot nem biztosít. Amennyiben az ingatlanhasználó az edény mellett zsákban is gyűjteni kívánja a hulladékát, úgy azt áttetsző zsákban szükséges a gyűjtési napon kihelyezni.

A zöldhulladékok gyűjtése házhoz menő formában valósul meg minden ellátással érintett településen, zsákos és edényes formában áprilistól november végéig kétheti rendszerességgel. Továbbá januárban 4 alkalommal biztosított a karácsonyfa elszállítás.

A zsákos formában történő zöldhulladék gyűjtése a Szolgáltató által biztosított zsák használatával történik. Továbbá saját tulajdonú edény használatával is gyűjthető a zöldhulladék, amennyiben arra zöldhulladék gyűjtés megjelölésére szolgáló matrica került.

A zsákokba, illetve gyűjtőedénybe helyezhető falevél, ágnyesedék, vágott fű, gyom stb. A közterületet nem szennyező módon a nagyobb méretű faágak legfeljebb 2 cm átmérőig és 1 méter hosszúságúra darabolva, kötegelve helyezhetők el a zsákok mellett. Amennyiben a nagyobb méretű faágak nem kerülnek kötegelésre, azok elszállítására nem kerül sor.

A lomhulladékok gyűjtése igénybejelentés alapján házhozmenő rendszerben történik, melyet a lakosság maximum évi két alkalommal vehet igénybe.



Az üveghulladékok gyűjtése elsősorban házhozmenő formában, az év teljes egészében havi rendszerességgel áll az ingatlanhasználók rendelkezésére. A gyűjtés a Szolgáltató által biztosított zsákokban történhet.

A nagyobb településeken (önkormányzati igény szerint) üveggyűjtőpontok is elérhetőek, melyek ürítése a telítődés függvényében, de minimum havonta egyszer történik.

Házhozmenő gyűjtés esetén (a lomhulladékok kivételével) a hulladékok kihelyezésére a hulladéknaptárban megjelölt gyűjtési napon reggel 6 óráig szükséges a megtelt edényeket és zsákokat kihelyezni.

### HULLADÉKUDVAROK IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI

A Területi Szolgáltató ellátási területén az alábbi hulladékudvarok állnak rendelkezésre:

LÉTESÍTMÉNY NEVE	LÉTESÍTMÉNY CÍME	Nyitvatartás
Hulladékudvarok		
Miskolc I.	3527 Miskolc, József Attila u. 65. 4752/3 hrsz	Hétfő-Péntek: 10.00-18.00 Szombat: 8.00-16.00
Miskolc II.	3521 Miskolc, Bogáncs u. 0156/22 hrsz	Hétfő-Péntek: 10.00-18.00 Szombat: 8.00-16.00
Miskolc III.	3533 Miskolc, Lorántffy Zs. u. 33783/3 hrsz	Hétfő-Péntek: 10.00-18.00 Szombat: 8.00-16.00
Nyékládháza	3433 Nyékládháza, 0217/21 hrsz.	Kedd, Szombat: 8.00-16.00

A MOHU MOL Zrt. által meghatározott üzemeltetési feltételek szerint a szolgáltatási területen található valamennyi lakossági hulladékudvart igénybe veheti Magyarország közigazgatási területéről bármely lakos igénybe veheti, amennyiben magyarországi lakcím kártyával, tartózkodási engedéllyel/kártyával, hatósági bizonyítvánnyal, regisztrációs igazolással, vagy bejelentőlappal rendelkezik és azt a hulladékátvevő részére bemutatja.

A hulladékudvarban leadni kívánt hulladékokat egymástól elkülönítve, mérlegelhető és rakodható állapotban lehet leadni.

A hulladékudvarban leadni kívánt hulladékok gyűjtőedényben, konténerben való elhelyezése a lakos feladata.

A hulladékudvarban az alábbi hulladék fajták adhatók le, a fajtára jellemző mennyiségi korlátozás mellett:

Prioritási kategória	Anyagáram	HAK kód	HAK kód szerinti megnevezés	Gyűjtés módja	Kvóta köteles	Átvételi egység napi (kötelező)	Átvételi egység éves (erre alkalmas udvarok esetében)
II.	toner	08 03 17*	veszélyes anyagokat tartalmazó, hulladékká vált toner		igen	2 db/nap	10 db/év
II.	fáradt olaj	13 02 05*	ásványolaj alapú, klórvegyületet nem tartalmazó motor-, hajtómű- és kenőolaj		igen	50 kg/nap	-
I.	papír és karton	15 01 01	papír és karton csomagolási hulladék	karton papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
I.	műanyag	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	fólia, szatyorműanyag zacskó	nem	-	-
II.	hungarocell	15 01 02	műanyag csomagolási hulladék	szennyezett beérkező anyag (xps, eps) átvétele tilos	igen	0,2 m3/nap	-
I.	fa csomagolási hulladék	15 01 03	fa csomagolási hulladék		nem	-	-
I.	vegyes csomagolási hulladék	15 01 06	egyéb, kevert csomagolási hulladék	műanyag csomagolási, fém csomagolási és kompozit	nem	-	-
I.	üveg csomagolási hulladék	15 01 07	üveg csomagolási hulladék	- csomagolási üveg (fehér, színes), illetve öblös üveg egybegyűjtve (1 frakciós gyűjtés, EPR), - kopolit, és drótos üveg az építési-bontási hulladékban kerül gyűjtésre	nem	-	-
II.	textil csomagolási** hulladék	15 01 09	textil csomagolási hulladék	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-

\*\* A Nyékládházi hulladékudvarban nem adható le.



II.	kiürült festékes dobozok		veszélyes anyagokat maradóként tartalmazó vagy azokkal szennyezett csomagolási hulladék		igen	10 kg/nap	50 kg/év
II.	olajos flakonok**	15 01 10*					
II.	hajtógáz (spray) palackok**	15 01 11*	veszélyes, szilárd porózus mátrixot (pl. azbesztet) tartalmazó fémből készült csomagolási hulladék, ideértve a kiürült hajtógázos palackokat		igen	5 kg/nap	10 kg/év
III.	gumiabroncs	16 01 03	hulladékká vált gumiabroncsok	kizárólag személygépjármű gumiabroncs kerül begyűjtésre a következő paraméterek szerint: 24"-os felső határig és bicikli gumiabroncs	igen	4 db/nap	16 db/év
II.	olajszűrő**	16 01 07*	olajszűrő		igen	2 db/nap	4 db/év
II.	fékfolyadék	16 01 13*	fékfolyadék		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fagyálló	16 01 14*	veszélyes anyagokat tartalmazó fagyálló folyadék		igen	20 kg/nap	60 kg/év
II.	ólomakkumulátor	16 06 01*	ólomakkumulátorok	külön gyűjtendő	nem	-	-
III.	építési-bontási hulladék	17 01 07	beton, téglá, cserép és kerámia frakció vagy azok keveréke, amely különbözik a 17 01 06-tól		igen	150 kg/nap	1000 kg/év
I.	vegyes papír	20 01 01	papír és karton	vegyes papír kerül külön gyűjtésre	nem	-	-
II.	síküveg**	20 01 02	üveg	síküveg külön gyűjtve keret nélkül	nem	-	-
II.	textil**	20 01 11	textíliák	partner biztosítja a ruhagyűjtő konténereket, melyek számára a hulladékudvarnak kell szolgáltatni a helyet, nyilvántartás és adatszolgáltatás ezen frakció mennyiségéről nem szükséges!	nem	-	-
II.	oldószerek**	20 01 13*	oldószerek		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	növényvédő szer	20 01 19*	növényvédő szer		igen	5 kg/nap	10 kg/év
II.	fénycsővek, izzók	20 01 21*	fénycsővek és egyéb higanytartalmú hulladék	Fontos, hogy ide kerüljenek a hulladékudvarba behozott lámpákban található izzók is!	nem	-	-

\*\*A nyékládházi hulladékudvarban nem adható le.

I.	étolaj, sütőzsír	20 01 25	étolaj és zsír	az anyagáram gyűjtése önálló (stand alone) edényekben történik, melyeket a partner biztosít a hulladékudvarok számára (800l) göngyöleggel együtt	nem	-	-
II.	festékhulladék (oldószerbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 27*	veszélyes anyagokat tartalmazó festékek, tinták, ragasztók és gyanták		igen	10 kg/nap	20 kg/év
II.	nem veszélyes festékhulladék (vízbázisú festékek, lakkok, ragasztók stb.)	20 01 28	festékek, tinták, ragasztók és gyanták, amelyek különböznek a 20 01 27-től		igen	20 kg/nap	50 kg/év
II.	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószeresek**	20 01 29*	veszélyes anyagokat tartalmazó mosószeresek		igen	2 kg/nap	10 kg/év
II.	mosószeresek**	20 01 30	mosószeresek, amelyek különböznek a 20 01 29-től		igen	5 kg/nap	20 kg/év
II.	kiselejtezett elektromos berendezések Li-ion akkumulátorai	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók	külön gyűjtendő	nem	-	-
II.	elemek és akkumulátorok	20 01 33*	elemek és akkumulátorok, amelyek között a 16 06 01, a 16 06 02 vagy a 16 06 03 azonosító kóddal jelölt elemek és akkumulátorok is megtalálhatók		nem	-	-

\*\* A nyékládházi hulladékudvarban nem adhatók le.



I.	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint:  -nyáklapot és/vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó - hőcserélő, Gáztöltetet tartalmazó, veszélyes (Hűtő, légkondi, stb.) - síkképernyős (lapos) tv - képcsöves tv - napelem külön gyűjtendő	nem	-	-
I.	napelemek	20 01 35*	veszélyes anyagokat tartalmazó, kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től és a 20 01 23-tól			-	-
I.	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések	20 01 36	kiselejtezett elektromos és elektronikus berendezések, amelyek különböznek a 20 01 21-től, 20 01 23-tól és 20 01 35-től	Külön gyűjtendő az alábbiak szerint:  -nyáklapot és vagy akkumulátort tartalmazó, csak roncsolással bontható -nyáklapot és akkumulátort nem, vagy már nem tartalmazó	nem	-	-
I.	fa hulladék (bútorok, fa hulladékok)	20 01 38	fa, amely különbözik 20 01 37-től	fát minden esetben külön kell gyűjtetni	nem	-	-
I.	egyéb műanyag	20 01 39	műanyagok	- egyéb műanyag (kerti bútor, játék, keményebb alapanyagú műanyag hulladék, stb..) - PVC minden esetben a lomba kerül!	nem	-	-
I.	egyéb fém hulladék	20 01 40	fémek	külön kerüljön gyűjtésre a fém csomagolási hulladéktól (pl. fémcsap stb.)	nem	-	-

III.	zöldhulladék	20 02 01	biológiailag lebomló hulladék	20 m3 vagy attól nagyobb méretű multiliftes konténerben, a meglévő limittel, zsák nélkül	igen	100 kg/nap	600 kg/év
II.	lom	20 03 07	lomhulladék	- minőségi tulajdonságok szerint szelektált lom átvétele (szükség szerint időpont foglalás után) ingyenesen (fa, bútor, műanyag, fém mentes) - Vegyes lom teljes mennyiségben díjért	igen	150 kg/nap	600 kg/év

A hulladékudvar üzemeltetése során az egyes hulladék fajtákat annak hulladékgazdálkodási engedélyében foglalt mennyiségig és tárolási kapacitásig vesz át. Amennyiben valamely hulladék fajta esetében ideiglenesen nem biztosítható az átvételi kapacitás az engedélyes megfelelés mellett, úgy a létesítmény üzemeltetője az érintett hulladék átvételét korlátozhatja.

### GYŰJTŐPONTOS GYŰJTÉS

Amennyiben az ingatlanhasználó olyan területen él, amelynek megközelítése a Területi Szolgáltató által rendszeresített gyűjtőeszköz által nem lehetséges, úgy ingatlanhasználónak kötelessége a Szolgáltató által kijelölt gyűjtőpont használata.

### LOMTALANÍTÁS

A lomtalanítás igénybejelentés alapján a lakossal előre egyeztetett időpontban történik. A természetes személy ingatlanhasználó a lomtalanítási szolgáltatási igényét az erre rendszeresített bejelentő lap megküldésével veheti igénybe. A lomtalanítással kapcsolatos bővebb tájékoztatás a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) weboldalon érhető el.

### ZSÁKOK HASZNÁLATA

A Területi Szolgáltató által alkalmazott hulladékgyűjtő zsákok típusai:

- zöld színű zöldhulladék gyűjtőzsák,
- piros színű üveghulladék gyűjtőzsák,
- fehér színű többleshulladék gyűjtésére rendszeresített zsák.

a) Területi Szolgáltató a zöldhulladék gyűjtése érdekében no limit rendszer keretében zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített zsákot szolgáltat az ingatlanhasználók részére a zöldhulladék gyűjtéséhez. A gyűjtőzsák pótlása a kihelyezéssel azonos számban történik az adott járat által.

Zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített gyűjtőzsákok átvételére személyesen is van lehetőség az alábbiak szerint:

Területi Szolgáltató 3527 Miskolc, József Attila utca 65. szám alatt található székhelyén lévő **ügyfélszolgálatán** ügyfélszolgálati időben, a 3521 Miskolc, Bogánccs utca 0156/22 hrsz., valamint a 3533 Miskolc, Lorántffy Zsuzsanna utca 33783/3 hrsz. alatt található **hulladékudvarokban azok nyitvatartási idejében, valamint a Mezőkövesdi ügyfélszolgálati ponton nyitvatartási időben (3400 Mezőkövesd,**



**Dózsa György út 2.)** van lehetőség. A 3527 Miskolc, József Attila utca 65. szám alatti hulladékudvarban, a 3433 Nyékládháza, 0217/21. hulladékudvarban és 3594 Hejőpapi, 073/6. szám alatt található fióktelepen zsák átvételére nincs lehetőség. Ebben az esetben az ingatlanhasználó a zsák átvételét az ügyfélszolgálaton kezdeményezheti.

Gyűjtőzsákok osztása a közszolgáltatási szerződésben rögzített zöldhulladék gyűjtési időszakhoz igazodva történik. Az osztás a zöldhulladék gyűjtés kezdetét megelőzően 1 héttel kezdődik és a zöldhulladék gyűjtési időszak lezárásáig tart az ügyfélszolgálaton, a Mezőkövesdi ügyfélszolgálati ponton és a két hulladékudvarban.

Az átvehető zöldhulladék gyűjtőzsák mennyisége:

- a. Lakossági ingatlanhasználók esetében **maximum 1 tekercs/alkalom**,
- b. Gazdálkodó, valamint költségvetési szervek esetében **maximum 4 db/alkalom Gazdálkodó szervezetenként/Költségvetési szervenként** az átadható mennyiség.
- c. Társasházak esetében **maximum 1 tekercs/alkalom Társasházanként** az átadható mennyiség.

Az előzőekben rögzített mennyiségeken felüli igényüket az ingatlanhasználók írásban kötelesek az [ugyfelszolgalat@mirehu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu) e-mail címre küldött elektronikus üzenetben külön kérelmezni, az igény ebben az esetben egyedi elbírálás alá esik.

Azon ingatlanhasználók esetében, akik rendelkeznek maximum 240 literes zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített hulladékgyűjtő edénnyel, azoknak a gyűjtés elsődlegesen gyűjtőedényből történik.

A zsákokba, illetve gyűjtőedénybe helyezhető falevél, ágnyesedék, vágott fű, gyom stb. A közterületet nem szennyező módon a nagyobb méretű faágak legfeljebb 2 cm átmérőig és 1 méter hosszúságúra darabolva, kötegelve helyezhetők el a zsákok mellett. A nem kötegelte ágak nem kerülnek elszállításra.

b) Területi Szolgáltató szolgáltatási területén a természetes személy ingatlanhasználók esetében havonta egyszer kerül begyűjtésre az ép öblös üveg, melyhez átlátszó „ÜVEGHULLADÉK GYŰJTŐZSÁK” feliratú zsák (postaládában elhelyezve, és ürítéskor pótolva) kerül biztosításra díjmentesen az ingatlanhasználók számára. A kihelyezéssel megegyező mértékben történő visszapótlás történik.

A gyűjtőzsákba az ép, egész sörös-, boros-, pezsgős-, befőttés-, és egyéb öblös üveget lehet elhelyezni.

A gyűjtőzsák átvételére a zöldhulladékgyűjtő zsákok átvételével megegyező módon kerülhet sor ingatlanhasználóként maximum 3 zsák/alkalom mennyiségben.

c) Az alkalmilag keletkező többlethulladék gyűjtése érdekében erre a célra rendszeresített gyűjtőzsák bruttó 550,-Ft térítési díj megfizetése ellenében történő szolgáltatására biztosít lehetőséget a Területi Szolgáltató. A többlethulladékos zsák megvásárlására a Társaság 3527 Miskolc, József Attila utca 65. szám alatti székhelyén van lehetőség.

A gyűjtőzsákok használatával a szolgáltatás igénybe vehető. A szelektív hulladék esetében keletkező esetleges pluszhulladék kihelyezésére átlátszó, műanyag zsákban díjmentes lehetőséget biztosítunk.

## **ÜGYFELEK ÉRTESÍTÉSE VÁLTOZÁSOKRÓL**

Bármely a Területi Szolgáltató ügyfeleit, valamint az ingatlanhasználókat érintő változásokat a Területi Szolgáltató minden esetben közzéteszi hivatalos weboldalán a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Egyébiránt az értesítések történhetnek hivatalos levél útján, az ingatlanhasználók részére történő szórólap bedobásával, valamint elektronikus levél formájában.

A MiReHu Nonprofit Kft. valamennyi a Társaságot érintő jelentős változást hivatalos facebook oldalán is rendszerint megjelenít.

### **ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK MÓDJA**

Az ügyfelek megkeresése az ügy tárgyatól és az esetleges korábbi ügyfél általi megkeresés módjától függően az alábbiak szerint történhet:

- Az ügyvezető által aláírt hivatalos levél formájában, postai úton az ingatlanhasználó hivatalos levelezési vagy postacímére történő megküldésével,
- Elektronikus levél formájában, a Társaság [ugyfelszolgalat@mirehu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu) című hivatalos e-mail címéről történő megkeresés útján,
- Telefonon, a Társaság hivatalos telefonszámainak egyikéről történő megkeresés útján.



## **7. sz. melléklet: Területi Szolgáltató adatkezelési szabályzata**

**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A HONLAPON BEJELENTKEZŐ ÜGYFELEK  
ADATKEZELÉSÉRŐL**

A MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

**AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:**

<b>Adatkezelő megnevezése:</b>	MiReHu Nonprofit Kft.
<b>Adatkezelő cégjegyzékszám:</b>	05-09-026023
<b>Adatkezelő adószáma:</b>	24676658-2-05
<b>Adatkezelő székhelye:</b>	3527 Miskolc, József Attila utca 65.
<b>Adatkezelő e-elérhetősége:</b>	info@mirehu.hu
<b>Adatvédelmi tisztviselő:</b>	L-Tender Zrt.

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

A hulladékkezelés és szállítás szolgáltatás javítása érdekében a szolgáltatás felhasználóival való önkéntes elektronikus kapcsolattartás. Jogi kötelezettség teljesítése: a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (2) bekezdés c) pontja alapján.

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

A GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

A Társaság által üzemeltetett honlap: [www.mirehu.hu /kapcsolat/](http://www.mirehu.hu/kapcsolat/) időpont foglaló menüpontok kapcsolatfelvételi adatlapján az érintett által megadott azonosítási és elérhetőségi adatok, az üzenet szövegében esetlegesen fellelhető egyéb személyes adatok.

**AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

A *Társaság* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály. Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására



kötelezi *Társaság*, úgy *Társaság* jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

#### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

A *Társaság* az elérhetőségi adatokat az érintett általi, ezen adatkezelési folyamatra vonatkozó visszavonási kérelem beérkezéséig kezeli

#### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

A *Társaság* a magasabb színvonalú szolgáltatás érdekében lehetővé teszi ügyfeleinek, hogy közvetlenül is kapcsolatba lépjenek a szolgáltatóval. Az elérés módja a *Társaság* honlapján keresztül beküldött üzenet, melyre a megadott elérhetőségen keresztül lehet reagálni. Az elérhetőségi adatokat a zárt informatikai rendszerünkben őrizzük, azokhoz csakis azon munkatársak férnek hozzá, akinek a válaszadással kapcsolatban feladatuk van. Kivizsgálást követően pedig érdemi választ küldünk az Ön által megadott elérhetőségekre. Az adatokat az érintett általi visszavonásig őrizzük.

A *Társaság* gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá mindazon technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek a GDPR és az egyéb adat-, és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az adatokat védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK:**

A *Társaság* tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- kérheti tájékoztatását személyes adatai kezeléséről,
- kérheti törlést, amennyiben a kérelme a jogalappal összeegyeztethető
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- kérheti személyes adatainak helyesbítését,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását.

A *Társaság* törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti elő az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségeken. Amennyiben Ön mégis szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a *Társaság* erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem

beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatban. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, a meghosszabbítás szükségességéről azonban a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.), vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Hatályos: 2023. július 01. napjától visszavonásig.



**ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ ÉS FOLYAMATLEÍRÁS A SZEMÉLYES ÜGYFÉLSZOLGÁLATON  
ELEKTRONIKUS MEGFIGYELŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSÉVEL MEGVALÓSULÓ  
ADATKEZELÉSEKRŐL**

A *MiReHu Nonprofit Kft.* (a továbbiakban: Társaság) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) 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, a továbbiakban GDPR) előírásai szerint ezúton tájékoztatja Önt, jelen tájékoztatóval és folyamatleírással az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatos minden tényről. A folyamatban való részvétellel Ön, mint érintett a jelen folyamatleírás szerint válik az adatkezelés érintettjévé.

**AZ ADATKEZELŐ PONTOS MEGNEVEZÉSE, ELÉRHETŐSÉGEI:**

<b>Adatkezelő megnevezése:</b>	MiReHu Nonprofit Kft.
<b>Adatkezelő cégjegyzékszáma:</b>	05-09-026023
<b>Adatkezelő adószáma:</b>	24676658-2-05
<b>Adatkezelő székhelye:</b>	3527 Miskolc, József Attila utca 65.
<b>Adatkezelő e-elérhetősége:</b>	info@mirehu.hu
<b>Adatvédelmi tisztviselő:</b>	L-Tender Zrt.

**AZ ADATKEZELÉS CÉLJA:**

Az ügyfélszolgálat berendezéseinek, technikai eszközeinek vagyoni védelmi célú megfigyelése kármegelőzés, valamint az ügyfélszolgálaton dolgozó munkavállalók életének, testi épségének védelme.

**AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA:**

A GDPR 6. cikk (1) e) az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

**KEZELT ADATOK KÖRE:**

Az érintett képmása, a kameraképpel megszerzhető adatok (tartózkodási hely, tartózkodási idő),

**AZ ADATKEZELÉS SORÁN AZ ADAT AZ ALÁBBI HARMADIK SZEMÉLYEK RÉSZÉRE, A MEGJELÖLT JOGALAPPAL KERÜL TOVÁBBÍTÁSRA:**

A *Társaság* az adatokat harmadik fél részére nem továbbítja, ám felhívja az érintettek figyelmét, hogy személyes adatok bíróság és hatóság részére történő kiadását előírhatja jogszabály.

Amennyiben bíróság vagy hatóság jogszabályban rögzített eljárása során személyes adatok átadására kötelezi **Társaság**, úgy **Társaság** jogszabályi kötelezettségét teljesítve, köteles a kért adatokat az eljáró bíróság vagy hatóság rendelkezésére bocsájtani.

#### **A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA:**

Az adatkezelés időtartama: 15 nap.

#### **AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL TÉNYE:**

Az adatkezelés során automatizált döntéshozatal nem történik.

#### **AZ ADATKEZELÉS FOLYAMATÁNAK LEÍRÁSA:**

Az Adatkezelő az ügyfélszolgálat rendjének biztosítása, valamint ügyfélszolgálati dolgozók testi épségének védelme, és az ügyfélszolgálaton elhelyezett berendezések védelme érdekében vagyonvédelmi célból elektronikus megfigyelőrendszert üzemeltet.

Az elektronikus megfigyelőrendszerrel készített felvételek törlésének módja és határideje

A felvétel felhasználás hiányában 15 nap elteltével törlésre kerülnek.

Az elektronikus megfigyeléssel kapcsolatos garanciális szabályok

A Társaság az elektronikus megfigyelőrendszerrel csak a kellő mértékben avatkozik bele az érintettek magánéletébe.

A Társaság semmilyen indokból és módon nem folytat elektronikus megfigyelést:

- abból a célból, hogy egy munkavállaló munkaintenzitását megfigyelje,
- abból a célból, hogy a munkavállalók munkahelyi viselkedését befolyásolja,
- szenzitív területeken, így különösen öltözőben, zuhanyzóban, illemhelyiségben,
- olyan területen, ahol a munkavállalók pihenőidejüket vagy munkaközi szünetüket, vagy pihenőidejüket töltik, különösen pihenőszobában, dohányzásra kijelölt helyen, közterületen.

A Társaság azonban abból a célból folytathat elektronikus megfigyelést, hogy meggyőződjön róla, hogy az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés érdekében a munkavállalók megtartják-e a rájuk vonatkozó rendelkezéseket.

A rögzített kameraképek korlátozása és az azokba való betekintés

Az elektronikus megfigyelőrendszerrel rögzített felvételekbe csak a betekintésre jogosult személyek tekinthetnek be és csak korlátozási joggal rendelkező személyek korlátozhatják a felvételek kezelését. Betekintési és korlátozási jogot csak a Társaság vezető tisztségviselője adhat, az ilyen joggal rendelkező személyekről a Társaság nyilvántartást vezet. A nyilvántartás része a betekintési/korlátozási joggal rendelkező személy neve és beosztása, a betekintési/ korlátozási jog kiadásának dátuma, a betekintési/korlátozási jog mértéke, a betekintési/korlátozási jog visszavonásának dátuma. Ezen adatokat a betekintési/korlátozási jog visszavonástól számított 5 éven keresztül őrzi meg a Társaság.



Annak érdekében, hogy a Társaság minél kevésbé terjeszkedjen az érintettek magánszférájába, a Társaság minden, a kamerával rögzített felvételekbe történő betekintésekről jegyzőkönyvet vesz fel.

A Társaság a képek korlátozásáról is jegyzőkönyvet készít az elszámoltathatóság elvének megfelelése érdekében, a jegyzőkönyv megsemmisítésére a korlátozott felvétel megőrzésére vonatkozó határidő irányadó.

#### **AZ ÉRINTETTI JOGGYAKORLÁSRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK**

A Társaság tájékoztatja, hogy a GDPR alapján Ön, személyazonosságának igazolását követően az alábbi jogérvényesítési lehetőségekkel élhet:

- információt kérhet arra vonatkozóan, hogy Önre nézve kezel-e kamerafelvételt a Társaság, azaz gyakorolhatja a GDPR 15. cikke szerinti hozzáférési jogát,
- kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását,
- tiltakozhat az adatkezelés ellen,
- kérheti az adatok törlését, amennyiben a GDPR 17. cikk (1) bekezdésében meghatározott valamely feltétel fennáll.

Abban az esetben, amennyiben Ön a GDPR 15. cikk (3) bekezdés alapján az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az adatkezelőtől kéri, úgy az adatkezelő azt a rendelkezésére bocsátja, kivéve, ha ez a jog mások jogait és szabadságait hátrányosan érinti.

Az érintett élhet a GDPR 18. cikke szerinti korlátozási jogával a felvétel fent meghatározott tárolási idején belül (15 nap). Ebben az esetben meg kell jelölnie, hogy milyen okból kéri, hogy a Társaság a felvételt a tárolási határidő elteltével se törölje vagy semmisítse meg. Ilyen okok a GDPR 18. cikk (1) bekezdése szerint az alábbiak lehetnek:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen, ugyanis úgy véli, hogy a Társaság vagy harmadik személy jogos érdeke okán nem korlátozhatta volna az ő magánszféráját.

A korlátozott felvételek tárolásának határideje

- amennyiben az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
- amennyiben az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése szerint tiltakozott az adatkezelés ellen, ugyanis úgy véli, hogy a Társaság vagy harmadik személy jogos érdeke okán nem korlátozhatta volna az ő magánszféráját, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- amennyiben az érintett véleménye szerint az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását, vagy az érintett véleménye szerint az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, úgy a korlátozott felvételeket a Társaság az alábbi határidőig őrzi meg:



- amennyiben a korlátozott felvételtől az érintett a GDPR 15. cikk (3) bekezdése alapján másolatot kér és ezt az adatkezelő számára biztosítja, a másolat átadásáig,
- a hatóság hivatalos eljárása során megkeresi a Társaságot és a Társaság számára a korlátozott felvételt átadja, úgy a felvétel hatóság részére történő átadásáig,
- amennyiben az előbbi két feltétel egyike sem valósul meg, úgy legkésőbb a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1) bekezdés alapján az általános elévülési ideig, azaz 5 évig őrzi meg

Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó, Társaságunk a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségeire észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

A Társaság törekszik arra, hogy az Önnek adott tájékoztatás minden esetben a GDPR által meghatározott szabályok teljesítése mellett is a lehetőségekhez mérten tömör, átlátható, érthető, könnyen hozzáférhető, világos és közérthető legyen.

Amennyiben jelen tájékoztatóban felsorolt célok tekintetében élni szeretne a GDPR-ban meghatározott jogaival úgy, kérelmét elsősorban írásban terjesztheti elő az adatvédelmi tisztviselőnknek címzett, jelen tájékoztatóban feltüntetett elérhetőségeken. Amennyiben Ön mégis szóbeli tájékoztatást kér, úgy személyazonossága igazolását követően a Társaság erre felhatalmazott munkatársa a tájékoztatást szóban is megadhatja, ha a tájékoztatáshoz szükséges adatok részére rendelkezésére állnak. Minden más esetben az igényt munkatársunk rögzíti és a kérelem beérkezésétől számított legkésőbb egy hónapon belül tájékoztatjuk Önt kérelmével kapcsolatban. Ezt a határidőt maximum további két hónappal hosszabbíthatjuk meg, ha a kérelem összetettsége vagy az aktuálisan kezelt kérelmek száma ezt indokolja, a meghosszabbítás szükségességéről azonban a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül, elektronikus úton tájékoztatjuk.

Amennyiben nem intézkedünk a kérelmére vagy az intézkedésünket nem fogadja el, úgy jogorvoslattal élhet. Adatkezelési eljárásunkkal kapcsolatban Ön panasszal fordulhat a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.), vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszékhez.

Hatályos: 2023. július 01. napjától visszavonásig.



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

## HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

### TERÜLETI ÁSZF

#### 9. MELLÉKLET

### PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

#### A Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: MiReHu Nonprofit Kft.  
Cégjegyzékszám: 05-09-026023  
Adószám: 24676658-2-05  
Székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65  
Honlap: <https://mirehu.hu/>

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

## 8. sz. melléklet: Területi Szolgáltató formanyomtatványai

Típus	Dokumentum száma	ÁSZF
Igénybejelentés lakos / közületi	01	3.3.1.2 d)
Változásbejelentés lakos/közületi	02	3.3.1.2 f)
Szüneteltetés	03	4.3
Megszüntetés	04	4.5



A bejelentéshez szükséges, esatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
**(természetes személyek esetén alkalmazandó)**

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevékenységgel érintett ingatlan címe:**

.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

1.

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

2.

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

3.

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatos egyéb adatok:**

Ingatlanon lakók száma:.....

Várhatóan keletkező hulladék mennyisége hetente:.....

Edényzet mérete:.....

Az ingatlan használatba vételének időpontja:.....

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....  
Ingatlanhasználó(k)



**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
(gazdálkodó szervezetek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenységgel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

1. A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenységet igénybe vevő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó adatai:

Cégnév: .....

Székhely: .....

Nyilvántartási szám: .....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

Törvényes képviselő neve és elérhetősége: .....

Elektronikus kézbesítési cím: .....

A gazdálkodó szervezet megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó.....napjától határozatlan időre,  
a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)
- fióktelepén

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürtésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürtési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt gazdálkodó szervezet adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### 3. A fizetés módja:

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

202.....

.....  
cégszerű aláírás

#### A bejelentő laphoz mellékelni szükséges:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy nyilvántartásba vételt igazoló okiratot
- aláírási címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmintát (eredetben)
- meghatalmazott eljárása esetén legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is a fenti iratokon túlmenően



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
(költségvetési szervek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztvevőkkel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

1. A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztvevőkkel igénybe vevő költségvetési szerv adatai:

Név: .....

Székhely: .....

Képviseli:.....

Törzskönyvi azonosító szám (PIR):.....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Kapcsolattartó neve: .....

Kapcsolattartó telefonszáma: .....

Kapcsolattartó e-mail címe: .....

A költségvetési szerv megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 26., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_év ..... hó.....napjától határozatlan időre, a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet üritésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt üritési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt költségvetési szerv adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### 3. A fizetés módja:

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén az a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.:..... 202.....

.....  
aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**BEJELENTÉSI ADATLAP**  
(lakásszövetkezet/társasház esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett ingatlan címe:**

.....

Felhasználó azonosító száma: .....

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet igénybe vevő lakásszövetkezet/társasház adatai:

Név: .....

Székhely: .....

Képviseli: .....

Cégjegyzékszám: .....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Kapcsolattartó neve: .....

Kapcsolattartó telefonszáma: .....

Kapcsolattartó e-mail címe: .....

A lakásszövetkezet/társasház megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_\_\_év ..... hó.....napjától határozatlan időre,  
a (az)

alatti ingatlan esetében keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt lakásszövetkezet/társasház adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### 3. A fizetés módja:

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III.31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő dijhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.:..... 202.....

.....  
aláírás



**A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.**

**VÁLTOZÁS BEJELENTÉS**  
**(természetes személyek esetén alkalmazandó)**

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkkel érintett ingatlan címe:**

.....

**Felhasználó azonosító száma:**.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

**1.**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**2.**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**3.**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II.** A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatos egyéb adatok:

Ingatlanon lakók száma:.....

Várhatóan keletkező hulladék mennyisége hetente:.....

Edényzet mérete:.....

Az ingatlan használatba vételének időpontja:.....

**III.** A megváltozott adatok és a változás okai:

.....  
.....

Egyéb megjegyzés:

.....

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelési, adatfeldolgozási feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....

Ingatlanhasználó(k)



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## VÁLTOZÁS BEJELENTÉS (gazdálkodó szervezetek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel igénybe vevő **gazdálkodó szervezet**  
**ingatlanhasználó** adatai:

Cégnév: .....  
Székhely: .....  
Nyilvántartási szám: .....  
Adószám: .....  
Levelezési cím: .....  
Telefonszám: .....  
Kapcsolattartó e-mail cím: .....  
Elektronikus kézbesítési cím: .....  
Törvényes képviselő neve és elérhetősége: .....

### **A megváltozott adatok és a változás okai:**

1. Amennyiben a közszolgáltatónál nyilvántartott adataiban történt változás (név, számlázási cím, székhely stb.) kérjük jelölje meg a régi és új adat(ok) feltüntetésével:

Régi adat: .....  
.....

Új adat: .....  
.....

2. A szolgáltatás adataiban bekövetkezett változások:

A gazdálkodó szervezet megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland),  
20\_\_ év ..... hó ..... napjától határozatlan időre,  
a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)
- fióktelepén

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-aia irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételéért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 202.....

.....  
cégszerű aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## VÁLTOZÁS BEJELENTÉS (kölségvetési szervek esetén alkalmazandó)

### A hulladékgaZdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

### 1. A hulladékgaZdálkodási közszolgáltatási résztvevénységet igénybe vevő kölségvetési szerv adatai:

Név: .....  
Székhely: .....  
Képviseli: .....  
Törzskönyvi azonosító szám (PIR): .....  
Adószám: .....  
Levelezési cím: .....  
Kapcsolattartó neve: .....  
Kapcsolattartó telefonszáma: .....  
Kapcsolattartó e-mail címe: .....

### III. A megváltozott adatok és a változás okai:

1. Amennyiben a közszolgáltatónál nyilvántartott adataiban történt változás (név, számlázási cím, székhely stb.) kérjükjelölje meg a régi és új adat(ok) feltüntetésével:

Régi adat:.....  
.....

Új adat: .....  
.....

### 2. A szolgáltatás adataiban bekövetkezett változások:

A kölségvetési szerv megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli:Ladányi Roland), 20\_\_\_\_év .....  
hó napjától határozatlan időre,  
a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)

keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-ai az irányadók.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 202.....

.....  
aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**VÁLTOZÁS BEJELENTÉS**  
**(lakásszövetkezet/társasház esetén alkalmazandó)**

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett ingatlan címe:**

.....  
Felhasználó azonosító száma: .....

**1. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet igénybe vevő lakásszövetkezet/társasház adatai:**

Név: .....  
Székhely: .....  
Képviseli: .....  
Cégjegyzékszám: .....  
Adószám: .....  
Levelezési cím: .....  
Kapcsolattartó neve: .....  
Kapcsolattartó telefonszáma: .....  
Kapcsolattartó e-mail címe: .....

**A megváltozott adatok és a változás okai:**

1. Amennyiben a közszolgáltatónál nyilvántartott adataiban történt változás (név, számlázási cím, székhely stb.) kérjük jelölje meg a régi és új adat(ok) feltüntetésével:

Régi adat:.....  
.....

Új adat: .....  
.....

**2. A szolgáltatás adataiban bekövetkezett változások:**

A lakásszövetkezet/társasház megrendeli a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_\_\_év ..... hó ..... napjától határozatlan időre,  
a (az)

alatti ingatlan esetében keletkező települési hulladék elszállítását az alábbi hulladékgyűjtő edényzet ürítésével:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény alapján a Koncessziós Társaság szedi be hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat, ezért a gazdálkodó szervezet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység utáni díjat a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. részére köteles kiegyenlíteni.

Késedelmes teljesítés esetén a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény irányadó rendelkezései szerinti késedelmi kamatra jogosult.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj és annak kiegyenlítése vonatkozásában a Ht. 47.§-a, valamint az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezett kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet 10-12. §-aia irányadóak.

A Ht. 61.§ (5) bekezdése értelmében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység igénybevételeért az ingatlanhasználót terhelő díjhátralék és az azzal összefüggésben megállapított késedelmi kamat, valamint a behajtás egyéb költségei adók módjára behajtandó köztartozásnak minősülnek.

Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 202.....

.....  
aláírás



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapcsán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

## SZÜNETELTETÉSI KÉRELEM (természetes személyek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénységgel érintett ingatlan címe:**

.....

**Felhasználó azonosító száma:**.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység szüneteltetésének alátámasztását igazoló dokumentumok:**

- Jegyzői igazolás
- Teljes bizonyító erejű magánokirat

**III. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység felfüggesztésének ideje:**

A szüneteltetés kezdő napja: .....

A szüneteltetés utolsó napja: .....

Egyéb megjegyzés:

.....

A szüneteltetés részletes szabályait a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon található, illetve az ügyfélszolgálaton kihelyezett Területi Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

MISKOLCI REGIONÁLIS HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
NONPROFIT KFT.

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt.: ....., 20.....

.....  
Ingatlanhasználó(k)



A bejelentéshez szükséges, csatolandó dokumentumok kapesán szíveskedjen előzetesen kérni az ügyfélszolgálat segítségét.

**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉS IRÁNTI  
KÉRELEM**  
(természetes személyek esetén alkalmazandó)

**A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkkel érintett ingatlan címe:**

.....

**Felhasználó azonosító száma:**.....

**I. Az ingatlanhasználó(k) adatai:**

Név:
Születési név:
Születési hely, idő:
Anyja neve:
Lakóhely:
Tartózkodási helye:
Értesítési címe:

Ezen adatok megadása a Ht. 38.§ (3) bek. szerint kötelező. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban találhatóak, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

Telefonszám:
E-mail cím:

Ezen adatok megadása hozzájáruláson alapul. Az adatkezelés célja, jogalapja, ideje, egyéb összefüggő szabályok ismertetése az Adatkezelési tájékoztatóban található, amelyet kérjük kitöltés előtt elolvasni szíveskedjen.

**II. MEGSZÜNTETÉS ADATAI**

A megszűnés okai:

Tulajdonos elköltözése

Tulajdonos elhalálása

Egyéb

A megszűnés dátuma: .....

**BENYÚJTOTT DOKUMENTUM MELLÉKLETEK**

Halotti anyakönyvi kivonat másolata

Hagyatéki végzés másolata

Adásvételi szerződés másolata

**MEGJEGYZÉS:**

**Adatkezelési tájékoztatás:**

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

Kelt: ....., 20.....

.....  
Ingatlanhasználó(k)



**HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI  
KÖZSZOLGÁLTATÁS MEGSZÜNTETÉSE  
(gazdálkodó szervezetek esetén alkalmazandó)**

**A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenységgel érintett ingatlan címe:**

.....  
*Felhasználó azonosító száma:* .....

1. A hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenységet igénybe vevő gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó adatai:

Cégnév: .....

Székhely: .....

Nyilvántartási szám: .....

Adószám: .....

Levelezési cím: .....

Telefonszám: .....

E-mail cím: .....

Törvényes képviselő neve és elérhetősége: .....

Elektronikus kézbesítési cím: .....

A gazdálkodó szervezet kérelmezi a MiReHu Nonprofit Kft-től (székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65., cégjegyzékszám: 05 09 026023, adószám: 24676658-2-05, képviseli: Ladányi Roland), 20\_\_ év ..... hó.....napjától, a (az)

.....  
alatti

- székhelyén
- telephelyén (Aláhúzással kérjük jelölni a szerződéssel érintett ingatlan jellegét!)
- fióktelepén

keletkező települési hulladék elszállításának megszüntetését az alábbi hulladékgyűjtő edényzetek tekintetében:

Edényzet mérete	Edényzet darabszáma	Az igényelt ürtítési gyakoriság hetente
120 literes		
240 literes		
770 literes		
1.100 literes		

Nyilatkozom, hogy az általam képviselt gazdálkodó szervezet adataiban bekövetkező változások, az ingatlan elidegenítése, az ingatlan használatának szünetelése, a hulladékgyűjtő edény, illetve annak számában történő változás esetén ennek tényét 8 napon belül, írásban bejelentem a MiReHu Nonprofit Kft. részére.

### MEGSZÜNTETÉSI ADATAI

A megszűnés okai:

Tulajdonos elköltözése, tevékenység megszűnése

Bérleti szerződés megszűnése

Egyéb

A megszűnés dátuma: .....

### BENYÚJTOTT DOKUMENTUM MELLÉKLETEK

Bérleti szerződés megszűnése

Jegyzői végzés a tevékenység megszűnéséről

Adásvételi szerződés másolata

### MEGJEGYZÉS:

#### Adatkezelési tájékoztatás:

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bek. e) pontja, mivel az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges.

A MiReHu Nonprofit Kft., mint régiókoordinátori közreműködő által ellátott feladatok kapcsán felmerülő adatkezelői, adatfeldolgozói feladataiból fakadó adatkezelésekre vonatkozó részletes adatkezelési tájékoztatója elérhető személyes ügyfélszolgálatain, illetve a [www.mirehu.hu](http://www.mirehu.hu) oldalon.

202.....

.....  
cégszerű aláírás



A megszüntetés iránti kérelemhez mellékelni szükséges:

- 30 napnál nem régebbi cégkivonatot vagy nyilvántartásba vételt igazoló okiratot
- aláírási címpéldányt vagy ügyvéd által ellenjegyzett aláírásmentát (eredetben)
- meghatalmazott eljárása esetén legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást is a fenti iratokon túlmenően

**9. sz. melléklet:  
Panaszkezelési szabályzat**



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

A jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”) a MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység tekintetében az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza azzal, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd az 1.1.1 pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

## 1. Értelmező rendelkezések

1.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.1.1. **Gazdálkodó Szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetség, a lakásszövetség, az európai szövetség, 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, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztisztviselő, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

1.1.2. **fogyasztó:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján, az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetség, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

1.1.3. **Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: <https://mohu.hu>);

1.1.4. **panasz:** a Fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;

1.1.5. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

## 2. Az ügyfélszolgálat feladata

2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Társaság ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás lehetséges módjáról, valamint az ügyfélkapcsolati elérhetőségekről részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben. [Fgytv. 17/A. § (1) d)]

2.2. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén kerüljön benyújtásra.

## 3. Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pont áll rendelkezésre. Az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pont elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/A § (1) e)]

## 4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Társaság honlapján megjelölt ügyek intézhetők.

4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

4.3. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, a kérésről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül annak meghallgatását az ügyfélszolgálaton díjmentesen biztosítja, valamint hangfelvételeként egy alkalommal díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: +36 21 3500 035 normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál az **ÁSZF 2. sz. Melléklete** szerinti telefonszámokon. [Fgytv. 17/A § (1) e)]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot bármely fogyasztó megkeresheti.
- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

## 5. Személyes ügyfélszolgálatok

A Társaság ügyfélszolgálati irodát és ügyfélszolgálati pontot működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodában telefonos és elektronikus eléréssel is. A Társaság ügyfélszolgálatának és ügyfélszolgálati pontjának elérhetőségét és nyitvatartását az **ÁSZF 2. sz. Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

## 6. Az ügyintézés feltételei

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.
- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:
- (a) személyazonosságát
- személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
  - írásos ügyintézés esetén, a Társaság által rendszeresített, vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
  - telefonos ügyintézés esetén a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
- (b) eljárási jogosultságát
- ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtásával,
  - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával.

	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

6.3. Amennyiben a fogyasztó helyett képviselője jár el, úgy az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

## **7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai**

Az ügyfélszolgálati iroda címét és nyitvatartási időtartamait az **ÁSZF 2. számú Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

## **8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán**

8.1. A panaszt a fogyasztónak egy példányban és a Társaság ÁSZF-jében megnevezett dokumentumokkal együtt kell benyújtania a Társaság ügyfélszolgálatára részére. A benyújtott példányt az ügyfélszolgálat munkatársa az átvételkor lemásolja és a másolati példányt az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a fogyasztónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.

8.2. Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása a fenti „*ügyintézés feltételei*” pontban meghatározottak szerint.

## **9. A szóbeli panaszok rögzítése**

9.1. A szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.

9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panasz tartalmát, tényét és az azzal kapcsolatos álláspontját az ügyfélszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja, ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el. Személyesen közölt panasz alkalmával a panasz felvételéről készített jegyzőkönyv másolati példányát igazoltan átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]

9.3. A Társaság az arra kijelölt ügyfélszolgálati irodáján a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi azonosítószámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Társaság az egyedi azonosítószámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]

9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén az ügyfélszolgálati munkatárs írásban rögzíti a panasz tartalmát, tényét és az azzal kapcsolatos álláspontját, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]

9.5. A Társaság ügyfélszolgálati irodája és ügyfélpontja által ellátott feladatok:

- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
- (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;
- (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
- (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

- (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
- (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolatos tájékoztatás.

- 9.6. A Társaság biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]
- 9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Társaság a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

## **10. Panaszügyek rendezése**

- 10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- 10.2. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]
- 10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti.

## **11. Panaszügyek kezelése**

- 11.1. A Társaság – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.
- 11.2. A Társaság a személyesen, írásban benyújtott panaszokat a 8.1. pontban meghatározottak szerint igazoltan veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Társaság három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]
- 11.3. A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatának hatáskörébe tartozó ügýtípusokkal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatban bejelentett panaszt a Társaság ügyfélszolgálat a Fogyasztóvédelmi törvény szerint rögzíti, majd



	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

az írásban érkezett panaszt, illetve a szóban tett panaszról felvett jegyzőkönyvet haladéktalanul a Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatára részére továbbítja.

## 12. Jogorvoslati lehetőségek

- 12.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivaltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását. [Fgytv. 17/A. § (8)]
- 12.2. Erről a Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 12.3. A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.
- 12.4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a fogyasztó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi és iparkamara működtet. [Fgytv. 18. § (2)] A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 12.5. A Békéltető Testületek, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságok címét, elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 12.6. A Ht. 83. §-a alapján – az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.
- 12.7. Az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Társaság felé megtette.
- 12.8. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. [Fgytv. 46. § (3)]

## 13. Nyilvántartás

Minden, az Társasághoz beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését az Társaság végzi.



	<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	<b>9. sz. melléklet</b>

#### **14. A kézbesítés szabályai**

- 14.1. A Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hulladékgyűjtési közszolgáltatási résztevékenységet megalapozó szerződésben. Ennek hiányában a Társaság a Koncessziós Társaság által a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat
- (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
- (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.
- 14.3. A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

#### **15. A közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok**

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Társaság a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.

- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra, panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
- 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
- 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.
- 15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.
- 15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől kérheti sérelmének orvoslását.



<b>HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉNKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF</b>	
<b>Panaszkezelési szabályzat</b>	
<b>9. sz. melléklet</b>	

**1. sz. melléklet      Ügyfélszolgálati egységek**

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
<b>Ügyfélszolgálati iroda</b>	3527 Miskolc, József Attila utca 65.	Telefonszám: +36 21 3500 035 Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 509 E-mail cím: <a href="mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu">ugyfelszolgalat@mirehu.hu</a>	hétfő, kedd, csütörtök: 08:00 – 16:00 szerda: 08:00 – 20:00 péntek: 08:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hulladékgyazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere</li> <li>Adatváltozások</li> <li>Díjkezdvezmény érvényesítése</li> <li>Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre</li> <li>Kártérítés/edénypótlás</li> <li>Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgyazdálkodási szolgáltatások</li> <li>Edény mosás megrendelése</li> <li>Sérült edénycsere</li> <li>Edényjavítás megrendelése</li> <li>Edénymozgatás</li> <li>Edényszám-csökkentés és –növelés</li> <li>Edényűrtés gyakoriságának változtatása</li> <li>Lakossági eseti lomtalanítás</li> <li>Elhagyott hulladék eseti elszállítása</li> <li>Határozott idejű közterületi rendezvények hulladék elszállításának biztosítása</li> <li>a Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok</li> <li>Fizetési mód változtatása /csekk, csoportos beszédési megbízás, készpénzfizetési átutalás/</li> </ul>	<p>Ároktő, Bogács, Borsodgész, Borsodivánka, Bükkábrány, Bükkaranyos, Bükkszentkereszt, Bükkzsérc, Cserépfalu, Cserépváralfa, Csincse, Egerlövő, Emőd, Gelsej, Harsány, Hejőbába, Hejőkeresztúr, Hejőkürt, Hejőpapi, Hejőszalonta, Igrici, Kács, Kisgyőr, Kistokaj, Mályi, Mezőcsát, Mezőkeresztes, Mezőkövesd, Mezőnagyimhály, Mezőnyárad, Miskolc, Muhl, Nagycséc, Négyes, Nemesblikk, Nyékládháza, Ónod, Oszlár, Polgár, Répáshuta, Sajólad, Sajóórös, Sajópetri, Sajószöged, Sály, Szakáld, Szentistván, Szirmabesenyő, Szomolya, Tard, Tiboldaróc, Tiszababolina, Tiszadorogma, Tiszagyulaháza, Tiszakeszi, Tiszapalkonya, Tiszatarján, Tiszavalk, Újtitkos, Vatta</p>
<b>Ügyfélszolgálati pont</b>	3400 Mezőkövesd, Dóza György út 2.		hétfő: 08:00 – 15:30 kedd: zárva szerda: 08:00 – 18:00 csütörtök: zárva péntek: 08:00 – 12:00	Valamennyi, a miskolci ügyfélszolgálati irodán intézhető, fent felsorolt ügy	Valamennyi, a miskolci ügyfélszolgálati irodánál (fent) felsorolt település

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

## Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság				Cím, telefon/fax, e-mail
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület				cím: 3525 Miskolc, Szentpál út 1. levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376 telefonszám: 46/501-091, 501-871 e-mail: <a href="mailto:bekeltetes@bokik.hu">bekeltetes@bokik.hu</a> internetes elérhetőség: <a href="http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu">www.bekeltetes.borsodmegye.hu</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogvasztóvédelmi Osztály				cím/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1. telefonszám: 46/512-971 e-mail: <a href="mailto:fogvasztovedelem@borsod.gov.hu">fogvasztovedelem@borsod.gov.hu</a> internetes elérhetőség: <a href="http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abaui-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly">http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abaui-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly</a>
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály				cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Mindszent tér 4. telefonszám: 46/517-302 e-mail: <a href="mailto:kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu">kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu</a> internetes elérhetőség: <a href="http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abaui-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termesztvedelmi-foosztaly">http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abaui-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termesztvedelmi-foosztaly</a>