

7.



Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.

SZEGEDI HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI NONPROFIT KFT.

6728 Szeged, Városgazda sor 1. Tel.: +36 62 777 177 Fax: +36 62 777 178 E-mail: hulladek@szegedihulladek.hu www.szegedihulladek.hu



HL-I/2. Igazgatás / 067



HL-22-1536/1

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra

Szegedi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

2022

TARTALOM

1.	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK	3
2.	ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK	3
3.	SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, DOKUMENTÁLÁSA	4
4.	A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	5
4.1.	<i>Közzolgáltató jogai és kötelezettségei.....</i>	5
4.2.	<i>Ingatlanhasználó jogai és kötelezettségei</i>	6
4.3.	<i>A gazdálkodó szervezetek közzolgáltatási igénybevételi kötelezettsége.....</i>	8
4.4.	<i>A települési hulladék gyűjtése és szállítása</i>	9
4.5.	<i>A közzolgáltatás szüneteltetése.....</i>	10
5.	PANASZKEZELÉS HATÓSÁGI FELÜGYELET, ELLENŐRZÉS.....	11
6.	ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS	12
7.	KOORDINÁLÓ SZERV	13
8.	ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	13

1. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÓRA VONATKOZÓ ADATOK

Társaság neve: Szegedi Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft. (továbbiakban Közzszolgáltató)

Székhelye: 6728 Szeged, Városgazda sor 1.

Cégjegyzék száma: 06-09-022850

Adószáma: 25595417-2-06

Statisztikai száma: 25595417-3821-572-06

Telefonszáma: +3662777177

E-mail cím: hulladek@szegedihulladek.hu

Honlap: www.szegedihulladek.hu

Képviselő: Makrai László ügyvezető igazgató

Bankszámla száma: Raiffeisen Bank Rt. 12001008-01561765-00100008

Szolgáltatási terület:

Algyő, Baks, Balástya, Csengele, Deszk, Dóc, Ferencszállás, Kelebia, Kistelek, Kiszombor, Klárafalva, Kübekháza, Nagyér, Ópusztaszer, Pusztaszer, Röske, Sándorfalva, Szatymaz, Szeged, Tiszasziget, Tompa, Újszentiván

Az Üzletszabályzat célja: A Közzszolgáltató üzletszabályzatát az Ingatlanhasználók tájékoztatása érdekében adta ki, hogy a felek jogai és kötelezettségei áttekinthetően és közérthetően legyenek rögzítve. A Közzszolgáltató célja, hogy a hatályos jogszabályok figyelembevételével az Ingatlanhasználókkal eredményesen tudjon együttműködni.

Az üzletszabályzat összeállításánál figyelembe vett jogszabályok:

Törvények és rendeletek elérhetősége:

<http://szegedihulladek.hu/rolunk/jogszabalyok-522816224a935>

Önkormányzati rendeletek elérhetősége:

<http://szegedihulladek.hu/ugyfelszolgalat/rendeletek>

2. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

Az üzletszabályzat rendelkezései a közzszolgáltatási tevékenységhez tartozó települési hulladék összegyűjtésével, átvételével, elszállításával, ártalommentes elhelyezésével összefüggő közzszolgáltatási feladatokra (a Közzszolgáltató szállító eszközeihez rendszeresített gyűjtőedényben Ingatlanhasználó által összegyűjtött települési hulladéknak kezelés, elhelyezés céljából történő rendszeresen elszállítására, annak felajánlására, a hulladékudvarok és szelektív hulladékgyűjtő szigetek működtetésére, a háztól menő lomtalanítás végrehajtására) terjed ki.

Az önkormányzatok, az Ingatlanhasználók és a Közzolgáltató jogaira és kötelezettségeire elsődlegesen, a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvényben (továbbiakban: Ht.) a törvény alapján kiadott egyéb hulladékgazdálkodási közzolgáltatási tárgyú jogszabályokban, a közzolgáltatással érintett területek önkormányzati rendeletében, az önkormányzatok és a Közzolgáltató közötti közzolgáltatási szerződésekben meghatározott rendelkezések irányadók.

3. SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, DOKUMENTÁLÁSA

A települési szilárd hulladék gyűjtésére és elszállítására irányuló **közzolgáltatási szerződés létrejön a jogszabály erejénél fogva** és a szolgáltatás megvalósul a szolgáltató rendelkezésre állásával, az általa biztosított rendszeres gyűjtőjárat működtetésével **vagy** az ingatlanhasználat/birtoklás időpontjára visszaható hatállyal a szerződés írásba foglalásával.

Az Ingatlanhasználó a jogszabály alapján létrejött szerződés írásban való rögzítésének igényét személyesen a Közzolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, írásban vagy e-mailben teheti meg az adatváltozás bejelentésekor. Az Ügyfélszolgálat a szerződésrögzítés bejelentésének igényét személyi adatok (Lakossági Ingatlanhasználónál: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve, szolgáltatási hely, értesítési hely. Nem lakossági Ingatlanhasználónál: cégnév, szervezet elnevezése, székhely, telephely, levelezési cím, adószám, nyilvántartási szám, képviselő neve, szolgáltatási hely) rögzítése mellett nyilvántartásba veszi. A szolgáltatási helyet postai cím megadásával földrajzi elhelyezkedés és helyrajzi szám megadásával, egyértelműen beazonosítható módon kell megadni.

A szerződés írásbeli rögzítéséhez lakossági Ingatlanhasználó esetében személyi igazolvány/jogosítvány, lakcím kártya, nem lakossági Ingatlanhasználónál cégkivonat/szervezet bejegyzését igazoló egyéb okirat, képviselő részéről személyi igazolvány vagy jogosítvány és lakcímkártya. Amennyiben az igénylő meghatalmazottként nem saját nevében jár el, úgy be kell mutatnia a szerződés rögzítésre vonatkozóan adott teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. Ezen dokumentumoknak a szerződés rögzítés időpontjáig rendelkezésre kell állniuk.

Az Ingatlanhasználó személyében bekövetkező **változás tényét 15 napon belül a korábbi és az új Ingatlanhasználó köteles személyesen vagy írásban a Közzolgáltató részére bejelenteni.** Az új Ingatlanhasználó közzolgáltatási díj fizetési kötelezettségének kezdeti dátuma – ha az adott település helyi rendelete másként nem rendelkezik- az ingatlan birtokátruházását követő hónap első napja.

Tulajdonosváltás nélkül a használati viszonyokban bekövetkező változást (pl bérlő személyének megváltozása) a Tulajdonos és az új Ingatlanhasználó köteles bejelenteni. A bejelentés késedelmes teljesítése esetén a késedelemmel érintett időszakra kisebb edényzet igénylése nem vehető figyelembe, az új Ingatlanhasználó részére a díj **minimálisan 120 l-es edény ürítésének megfelelő díjjal kerül kiszámlázásra és a számla erre figyelemmel kerül módosításra.** Kisebbségi edényzet igénybevétele – annak feltételeinek igazolásával – kizárólag az új Ingatlanhasználó kérelme alapján van lehetőség a megfelelő kötelezettségvállalásokkal.

Bejelentés elmaradása vagy késedelmes bejelentés esetén – ha az adott település helyi rendelete másként nem rendelkezik- ha az adatváltozás a mulasztás vagy késedelem miatt a változás napját követő esedékes törvényi adatszolgáltatás során nem vezethető fel – az új Ingatlanhasználó köteles megtéríteni a Közzszolgáltató részére a módosítással járó többlet adminisztrációs költséget **eljárási díjként, amelynek összege bruttó 9.519,-Ft.**

A korábbi Ingatlanhasználó **elhalálozása, vagy tartós akadályoztatása esetén** – e tény megfelelő igazolása mellett – a változás bejelentési kötelezettség az új Ingatlanhasználót terheli. Amennyiben az Ingatlanhasználó személye nem állapítható meg, az ingatlan használójának az ingatlan tulajdonosát/tulajdonosait/örökösait kell tekinteni.

A szerződés módosításra vonatkozó kérelmek a bejelentést követő hónap első napjától kerülnek elfogadásra.

4. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

4.1. Közzszolgáltató jogai és kötelezettségei

A Közzszolgáltató a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatást a környezetvédelmi és a közegészségügyi, valamint a mindenkor érvényben lévő, a települési hulladékkal összefüggő hulladékgazdálkodásra vonatkozó szabályoknak megfelelően köteles elvégezni.

A Közzszolgáltató az önkormányzatokkal megkötött közzszolgáltatási szerződés teljesítése érdekében köteles:

- a települési szilárd hulladék szervezett gyűjtésére és elszállítására irányuló közzszolgáltatásba bevont területekről a települési szilárd hulladékot jogszabály szerinti gyakorisággal begyűjteni és a központi hulladék lerakóhelyre elszállítani. A szállítás gyakorisága vegyes hulladék tekintetében legalább heti egy alkalom, az elkülönítetten gyűjtött hulladék tekintetében legalább havi egy alkalom. Az ingatlanra irányadó járatnapokról és a szolgáltatás igénybevételének módjáról a Közzszolgáltató az Ingatlanhasználót a helyben szokásos módon (szórólap, weboldal) értesíti. A Közzszolgáltató köteles tájékoztatni az Ingatlanhasználót a szállítás rendjének, valamint a díj mértékének megváltoztatásáról.
- A vegyes hulladék átadása a Közzszolgáltató által üzemeltetett speciális hulladékszállító járműhöz alkalmazható 4 m³-es zárt konténer, MSZ EN 840 szabvány követelményeit kielégítő, megfelelő minőségű, 60 literes edényzet esetében maximálisan 15 kg, 80 literes edényzet esetén maximálisan 20 kg, 120 literes edényzet esetében maximálisan 25 kg, 240 literes edényzet esetében maximálisan 50 kg, 770 literes edény esetében maximálisan 170 kg, 1100 literes edény esetében maximálisan 250 kg össztömegű vegyes hulladék elhelyezését biztosító gyűjtőtartály igénybevételével történik. A települési hulladékot a gyűjtőedényben úgy kell elhelyezni, hogy annak fedele lecsukható legyen.
- A Közzszolgáltató a gyűjtőedény űrtartalmát vagy a háztartási hulladék helyi rendeletben meghatározott maximális súlyát meghaladó többlethulladékot nem köteles elszállítani, kivéve, ha azt az Ingatlanhasználó a szolgáltató által rendszeresített emblémás hulladékgyűjtő zsákban helyezi ki.

A települési vegyes többlethulladékot emblémás hulladékgyűjtő zsákban kell kihelyezni. Az emblémás hulladékgyűjtő zsákot Ügyfélszolgálatunkon, kizárólag ügyfeleink vagy érvényes meghatalmazással rendelkező meghatalmazottjaik tudnak igényelni és átvenni. Az emblémás hulladékgyűjtő zsák díját a Koordináló szerv részére köteles ügyfelünk megfizetni, az átadáskor szállítólevél alapján kiállításra kerülő számla teljesítésével.

A többlethulladék elszállítása esetén – az emblémás hulladékgyűjtő zsákban való kihelyezést kivéve - a Közszolgáltató e többlethulladék elszállítását a többlethulladék mennyiségének megfelelő díj kiszámlázása érdekében jogosult jelezni a Koordináló szerv felé. A szerződésben meghatározott mennyiséget meghaladóan kihelyezett hulladékot a Közszolgáltató értesítő hátra-hagyása mellett elszállítja és ennek tényét a hulladék mennyiségének megfelelő közszolgáltatási díj kiszámlázása érdekében jelzi a Koordináló szerv felé.

A települési hulladék Közszolgáltatónak történő átadásáról az köteles gondoskodni, akinél a hulladék keletkezett. Ha a keletkezés helye nem állapítható meg, az az Ingatlanhasználó köteles a Közszolgáltatónak történő átadásról gondoskodni, akitől a hulladék elszállításra kerül.

A gyűjtőedény űrmértékét meghaladó mennyiségű kihelyezett hulladék minimálisan 120 l-es edény ürítésének megfelelő díjjal kerül kiszámlázásra.

A Közszolgáltató a szolgáltatási kötelezettségét teljesíti, ha a meghatározott ürítési napon szállítóeszközeivel és munkatársaival az Ingatlanhasználó ingatlana előtt megjelenik az ürítés és a közszolgáltatás felajánlása, ellátása céljából.

A Közszolgáltató a kötelező közszolgáltatás teljesítése során köteles az elvárható gondossággal és körültekintéssel eljárni. Az Ingatlanhasználó által beszerzett esetlegesen nem szabványos (MSZ EN 840) gyűjtőedény ürítése során keletkező károkért a Közszolgáltató nem felelős. A Közszolgáltató nem felel üzletvitelének közvetlen vagy közvetett megzavarásából származó károkért.

4.2. Ingatlanhasználó jogai és kötelezettségei

Az Ingatlanhasználó díjfizetési kötelezettsége a Közszolgáltató rendelkezésre állásával, mint teljesítéssel áll be. **A közszolgáltatás igénybevétele az Ingatlanhasználók számára kötelező.**

Nem tagadhatja meg a közszolgáltatási díj megfizetését az, aki a települési szilárd hulladékkal kapcsolatos kötelezettségét nem teljesíti, feltéve, hogy a Közszolgáltató számára a közszolgáltatást felajánlja, illetve a közszolgáltatás teljesítésére vonatkozó rendelkezésre állást igazolja.

A közszolgáltatás igénybevétele **a természetes személy Ingatlanhasználó** számára az adott ingatlanra alkalmazandó legkisebb gyűjtőedény űrtartalma szerinti mennyiségre vonatkozóan, míg **gazdálkodó szervezeteknél** minimum 120/liter/hét mennyiségre vonatkozóan kötelező.

A választási lehetőséget az Ingatlanhasználó számára a Közszolgáltató úgy ajánlja fel, hogy a választható gyűjtőedény űrmértéke igazodjon az érintett ingatlanon képződő hulladék mennyiségéhez, figyelembe véve

- a településen képződő vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladék fajlagos mennyiségét,
- az érintett ingatlant használó természetes személyek számát, valamint
- a szállítási gyakoriságot.

Az adott évre vonatkozó **fajlagos mennyiség** a Közszolgáltató honlapján közzétételre kerül melyre figyelemmel kerül meghatározásra a kisebb edényzetre vonatkozó kérelemben a szelektív gyűjtési kötelezettség.

A lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használó természetes személy 60 literes edény használatára vonatkozó jogosultságot igényelhet a Közszolgáltatótól, ha annak tényét, hogy a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja az illetékes települési önkormányzat által kiadott hatósági igazolással a Közszolgáltató felé igazolja, és a kisebb edényzet használatára vonatkozó kérelmét benyújtja (együttes feltétel). **A jogosultság a dokumentumok benyújtása vagy az edénybeszerzést követő hónap első napjától kerülhet elfogadásra (amikor az együttes feltétel megvalósul).**

A nyilatkozattevő a közsolgáltatás kisebb edényzettel való igénybevételére vonatkozó közszolgáltatási szerződés aláírásával kötelezettséget vállal a megfelelő űrmértékű hulladékgyűjtő edény beszerzésére vagy cseréjére. E kötelezettségvállalásának a következő szállítás napjáig, de legkésőbb a módosított közszolgáltatási szerződés aláírását követő 5 napon belül eleget kell tennie.

A Közszolgáltató a választási lehetőség jogszerű alkalmazását jogosult a helyszínen ellenőrizni, melyről jegyzőkönyv kerül kiállításra. Amennyiben az ellenőrzés eredményeképpen számlázás alapjául szolgáló személyes adat (pl Ingatlanhasználó személye) vagy mennyiségi adat módosítása válik szükségessé, a Közszolgáltató jogosult az Ingatlanhasználóval szemben eljárási költségeit érvényesíteni (eljárási alapidő összegét, azaz bruttó 9.519.-Ft-ot).

Az ingatlan-nyilvántartásban **üdülőként nyilvántartott ingatlannal** rendelkező Ingatlanhasználók részére a közsolgáltatás igénybevétele május 01 – október 31. időszakban kötelező. Az ilyen ingatlannal rendelkező Ingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjaként az éves közszolgáltatási díj 50%-át kötelesek megfizetni.

Az **időlegesen használt, ám üdülőnek nem minősülő ingatlanok** folyamatos díjfizetésre kötelezettek, az időnyen kívüli időtartamra – a feltételek fennállása esetén és annak szabályai szerint – szüneteltetési kedvezményt igényelhetnek.

Tartózkodási- vagy lakóhelyként használt ingatlanok esetében (beleértve az üdülőként nyilvántartott ingatlanokat is) a szolgáltatás ellátása egész évben folyamatos, a gyűjtőedényzet igénybevétele kötelező.

A **társasházak, lakásszövetkezetek, többlakásos ingatlanok (továbbiakban társasház)** esetében az Ingatlanhasználók ingatlanonként, lakásonként a közsolgáltatás díját a közös költség részeként a közös képviselőt ellátó személy, illetve szervezet felé és útján kötelesek teljesíteni, kivéve azon ingatlanokat, melyekben gazdasági tevékenységet folytatnak, melyek

elkülönült díjfizetésre kötelezettek. A közös képvisellet ellátó személy vagy szervezet a Közzolgáltatató felhívására 8 napon belül köteles a Közzolgáltatató által kért adatszolgáltatást teljesíteni a közös közzolgáltatási szerződés megkötése, módosítása, vagy a Közzolgáltatató által kezelt adatok ellenőrzése érdekében. Erre különösen akkor kerülhet sor, ha a társasház elé többlet- vagy azonosítatlan eredetű hulladék kerül kihelyezésre, vagy az Ingatlanhasználók nem rendelkeznek a megfelelő darabszámú és szabványos gyűjtőedénnyel illetve az ingatlannal kapcsolatban hozható egyéb kötelezettségszegés valósul meg.

A Közzolgáltatató jogosult kérelemre az ingatlan egyedi jellemzői vagy ideiglenes jogi helyzete esetén engedélyezni az ingatlanhasználók részére egyéni szerződés megkötését (pl. új építésű, használatbavételi eljárás alatt álló vagy kevés lakásszámmal rendelkező társasházak, stb.).

A közös képvisellet ellátó személy, illetve szervezet a közfeladat ellátása érdekében a Közzolgáltatató felhívására vagy **adatváltozás esetén felhívás nélkül** a felhívást vagy a változást követő legkésőbb 15 napon belül köteles a hatályos lakónévsort a Közzolgáltatató rendelkezésére bocsátani. A számlázást érintő adatszolgáltatásról, adatváltozásról a szolgáltató kizárólag a közös képviselőt értesíti, a bejelentést azonban az ingatlanhasználó is jogosult megtenni. **A közös képviselő köteles a részére szolgáltatott adatról vagy változásról az érintett ingatlantulajdonos tájékoztatni.**

4.3. A gazdálkodó szervezetek közzolgáltatási igénybevételi kötelezettsége

Gazdálkodó szerv fogalma: a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Amennyiben jogszabály egyes gazdálkodó szervezetekre vonatkozóan a közzolgáltatás vonatkozásban a természetes személyekre vonatkozó szabályokat rendeli alkalmazni, az ott meghatározott körben rájuk az üzletszabályzat természetes személy ingatlanhasználókra vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A Koordináló szerv iránymutatása szerint a gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó a **vegyesen** gyűjtött, háztartási hulladékhoz hasonló hulladékát köteles a Közzolgáltatónak átadni és arra a közzolgáltatást igénybe venni. A gazdálkodó szervezetek esetén a Ht. eltérést csak a 39.§ (3) bekezdésében szereplő esetkörben enged, ami a fentiek szerinti kötelezettséget nem érinti. A Ht. által meghatározott Ingatlanhasználó fogalma nem tesz különbséget természetes személy és gazdálkodó szervezet Ingatlanhasználó között, továbbá a Ht. rendelkezése szerint az Ingatlanhasználó az érintett ingatlan területén képződő települési hulladékot csak a Ht.-ben foglalt kivételek esetében nem köteles a Közzolgáltatónak rendszeres időközönként átadni.

Az az Ingatlanhasználó, akinek az ingatlana egyidejűleg gazdálkodó szervezet székhelyéül, vagy telephelyéül is szolgál, köteles a települési hulladékát a gazdálkodó szervezet hulladékától elkülönítetten gyűjteni és arra a **közzolgáltatást külön igénybe venni**.

4.4. A települési hulladék gyűjtése és szállítása

A tárolóedények környékének szükség szerinti feltakarításáról az Ingatlanhasználó köteles gondoskodni, kivéve, ha a hulladék a szolgáltató hibájából szóródik el a tárolóedény környékén.

A Közzolgáltató a minősítésének megfelelő ütemezés szerint biztosítja a szolgáltatás részeként a gyűjtőedényt. Amennyiben a gyűjtőedényt a közzolgáltatás részeként a Közzolgáltató az Ingatlanhasználó részére biztosítja, az Ingatlanhasználó a gyűjtőedényt köteles átvenni és a közzolgáltatást a rendelkezésre bocsátott gyűjtőedénnyel igénybe venni. A Közzolgáltató által rendelkezésre bocsátott gyűjtőedény átadásától az Ingatlanhasználó köteles az edényzetet rendeltetés- és szerződésszerűen használni, megőrzéséről, tisztántartásáról gondoskodni. A Közzolgáltatónak fel nem róható megsérülés vagy semmisülése esetén javításáról és pótlásáról gondoskodni. A Közzolgáltató tulajdonát képező hulladékgyűjtő edény eltulajdonítása, megsemmisülése vagy eltűnése esetén az Ingatlanhasználó köteles annak költségét megtéríteni.

A gyűjtőedény nagyságát és darabszámát a keletkező hulladék mennyisége és az ürítési gyakoriság alapján kell meghatározni. Amíg a Közzolgáltató az Ingatlanhasználó részére nem biztosít **gyűjtőedényt**, úgy arról az **Ingatlanhasználó köteles gondoskodni** szabványos megfelelő minőségű (MSZ-EN 840 szabvány) edény beszerzéséről, továbbá az azonosítását szolgáló közzolgáltatói intézkedések elvégzésének biztosításáról (ún. chipezés).

A Közzolgáltató tulajdonában álló gyűjtőedények bérleti díjáról a Közzolgáltató félévente állít ki számlát, amelynek fizetési határideje legalább 15 nap.

A tárolóedényt az Ingatlanhasználó a június 1-től szeptember 30-ig terjedő időszakban hetente, az év további részében havonta köteles mosni és fertőtleníteni. A csak gépi erővel mozgatható tároló (min. 4 m³ űrtartalmú) edények folyamatos tisztántartásáról az Ingatlanhasználó költségére – fagymentes időszakban – a szolgáltató köteles gondoskodni.

Azokon a településeken ahol a lomtalanítás **házhoz menő rendszerben került kialakításra a lomtalanítást** a Közzolgáltató az ingatlanhasználó bejelentése alapján, előre egyeztetett időpontban a bejelentő által megadott címre érkezve végzi. A megrendelés feltétele, hogy az ingatlanhasználó az egyeztetett időpontot a Közzolgáltató részére visszaigazolja, ennek hiányában a lomtalanításra nem kerül sor. Az ingatlanhasználó hibájából meghiúsult lomtalanítás esetén a szolgáltatás elvégzettnek minősül, további lomtalanítás csak térítés ellenében igényelhető.

Közterületen, vagy hulladékudvarokon elhelyezett szelektív hulladékgyűjtő konténerekbe kizárólag a feltüntetett típusú hulladék helyezhető el. Amennyiben a szolgáltató az ingatlanhasználó részére elkülönített gyűjtés céljára külön gyűjtőedényt biztosít, az ingatlanhasználó a háztartásban keletkező hulladékot köteles az edényzet jellege szerint elkülönítetten gyűjteni és átadni. Ennek elmaradása a kisebb edényzetre való jogosultság megvonását eredményezheti függetlenül a hulladékmennyiség mértékétől

A szolgáltató által rendelkezésre bocsátott gyűjtőedényes gyűjtés során kizárólag csomagolóeszköz (papír, fém, műanyag) hulladékok kerülhetnek a gyűjtőzsákokba, gyűjtőedényekbe, melyet a szolgáltató a kijelölt gyűjtési napokon köteles elszállítani. Az ingatlanra irányadó járatnapokról és a szolgáltatás igénybevételének módjáról a szolgáltató az ingatlanhasználót a helyben szokásos módon (szórólap, weboldal) értesíti.

Ha nem megfelelő anyag kerül a szelektív edényzetbe, azt a szolgáltató értesítés hátra hagyása mellett nem szállítja el, vagy vegyes hulladékként veszi át a többletmennyiséghez kapcsolódó díjfizetés ellenében.

A szelektív gyűjtőedény méretét meghaladó szelektív hulladékszállítási napon a gyűjtőedény mellé kereskedelmi forgalomban kapható átlátszó hulladékgyűjtő zsákban is kihelyezhető. A gyűjtőedényzetbe nem helyezhető egyéb szelektív hulladék (öblösüveg, papír, fém, műanyag hulladék stb.) elhelyezhető a gyűjtőszigetek megfelelő tartályaiba, illetve ezen anyagok és a komposztálható hulladékok a hulladékudvarokban.

Az ingatlanhasználó a település közigazgatási területén található hulladékgyűjtő udvarba napi 1 m³ elkülönítetten gyűjtött hulladékot évente legfeljebb a Hulladékudvar üzemeltetési szabályzatban meghatározott hulladékmennyiségig térítésmentesen beszállíthat. A Hulladékudvar üzemeltetési szabályzat elérhető a Társaság honlapján az alábbi linken:

<https://www.szegedihulladek.hu/ugyfelszolgalat/szabalyzatok>

Az **út lezárásáról** a Közzszolgáltatót előzetesen írásban kell értesíteni. A lezárt utcákban a tárolóedények a szállító járművel megközelíthető közterülethez ürítés céljából történő ki- és visszaszállításáról az köteles gondoskodni, akinek a tevékenysége miatt az út lezárása történik

4.5. A közzszolgáltatás szüneteltetése

A **közzszolgáltatás szüneteltethető**, amennyiben az Ingatlanhasználó legalább 60 napot meghaladó időtartamban, megszakítás nélkül nem lakja, nem használja, egyéb módon nem hasznosítja és az ingatlanban más részére sem lakhatást, sem egyéb hasznosítási lehetőséget nem biztosít.

A közzszolgáltatás legfeljebb egy évre szüneteltethető, évközi kérelem esetén **a tárgyév december 31. napjáig.**

Az Ingatlanhasználó szüneteltetési kérelmét a Közzszolgáltató ügyfélszolgálatán legalább 30 nappal a kívánt időpont előtt **írásban leadott nyilatkozattal, faxon, vagy levél formában vagy az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló törvényben meghatározott elektronikus úton** a Közzszolgáltatónak jelentheti be. A bejelentés megtételére csak a Közzszolgáltatóval jogviszonyban álló Ingatlanhasználó, vagy az igazolt meghatalmazottja jogosult.

Az e-mailen érkező bejelentéseket kizárólag az e-mail cím kapcsolattartási címként megjelölt regisztrálása alapján lehet hatályosnak elfogadni a GDPR rendelkezései szerint.

A szüneteltetés feltételeinek igazolása esetén a szüneteltetés joghatásai **a kérelem benyújtásának napját követő hónap első napjával állnak be. A folyamatos**

szüneteltetésre irányuló kérelem legfeljebb egy naptári évre vonatkozhat, a szolgáltatás szüneteltetésének meghosszabbítását a tárgyévet követő év **január 15-ig** az Ingatlanhasználója a fent meghatározott módon kérheti Közzszolgáltatótól.

A szüneteltetés fennállása alatt bekövetkező, a szüneteltetés feltételeit érintő bármely változást a kérelmező Ingatlanhasználó köteles a változás bekövetkezésétől számított 15 napon belül a Közzszolgáltatónál bejelenteni.

A Közzszolgáltató jogosult **közüzemi számlák** bekérésével vagy helyszíni ellenőrzéssel vagy szállítói adatszolgáltatással megvizsgálni a szüneteltetési nyilatkozat valóságtartalmát. A helyszíni ellenőrzés során jegyzőkönyv kerül kiállításra. A szüneteltetés jogszerűtlen igénybevétele esetén a Közzszolgáltató az Ingatlanhasználót vagy a szerződő felet értesíti és jogosult a szüneteltetést megvonni és a Közzszolgáltató jogosult az Ingatlanhasználóval szemben eljárási költségeit érvényesíteni (eljárási alapidő összegét, azaz bruttó 9519.-Ft-ot), továbbá legalább számlázási tárgyidőszak első napjára visszamenőleg a közzszolgáltatási díj pótlólagos kiszámlázására és annak költségeire vonatkozó adatokat a Koordináló szerv részére megadni.

Az Ingatlanhasználó vagy a szerződő fél a szüneteltetési kedvezmény **megvonásáról** szóló értesítés kézhezvételétől számított 15 napon belül, legalább kettő közüzemi számla (amelyikből az egyik áramszolgáltatás igénybevételeéről szól) bemutatásával igazolhatja a Közzszolgáltató számára, hogy a szüneteltetés feltételei az érintett ingatlan vonatkozásában a szüneteltetés teljes időtartama alatt fennálltak. Az igazolásra rész vagy általános díjas számla nem alkalmas.

5. PANASZKEZELÉS HATÓSÁGI FELÜGYELET, ELLENŐRZÉS

Társaságunk a Fogyasztóvédelemről szóló törvény 17/A. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségének honlapján keresztül tesz eleget. A Szolgáltató közzszolgáltatói tevékenységéről információt nyújtó internetes honlap elérhető az alábbi linken:

<https://www.szegedihulladek.hu/>

Az Ingatlanhasználó, mint fogyasztó a közzszolgáltatást ellátó szolgáltató vagy annak érdekében vagy javára eljáró személynek a magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a Szolgáltatóval.

Szóbeli panasz

Panaszát benyújthatja **Ügyfélszolgálati Irodánkban a Szeged, Stefánia 6 szám alatt** személyesen valamint bejelentést tehet **telefonos ügyfélszolgálatunkon 62/777-177-es központi telefonszámunkon** ügyfélfogadási időben.

A fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően a telefonos ügyfélszolgálatunkra érkező megkereséseket egyedi azonosítószámmal látjuk el, a hangfelvételeket rögzítjük, öt évig megőrizzük, és a fogyasztó kérésére díjmentesen rendelkezésre bocsátjuk.

Szóbeli panaszbejelentés esetén a panaszról – amennyiben a probléma azonnal helyben nem orvosolható, vagy álláspontunkkal nem ért egyet – jegyzőkönyv készül. A jegyzőkönyv egy másolati példánya személyes megkeresés esetén az ügyfélnek átadásra, míg telefonon tett panaszbejelentés során, a panaszra adott válasz levélhez mellékelve megküldésre kerül.

Írásbeli panasz

A panasz igény szerint írásban is bejelenthető az alábbi elérhetőségeken:

Postai úton: 6728 Szeged, Városgazda sor 1.

Fax: 06-62/777-178

E-mail: panaszbejelentes@szegedihulladek.hu

Társaságunk a panasszal kapcsolatos álláspontját, és intézkedéseit indokolással ellátva 15 napon belül megküldi az Ingatlanhasználó részére. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatjuk.

A korábbi, érdemben már megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett panasz kivizsgálását a szolgáltató mellőzheti.

A panasz elutasítása esetén – annak jellege szerint - hatósági vagy békéltető testületi eljárást kezdeményezhetnek az ügyfelek. Az erre vonatkozó tájékoztatást válaszlevelünk tartalmazza.

A panaszok elbírálásának felülvizsgálatára jogosult hatóságok:

Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület {6721 Szeged, Párizsi körút 8-12. Tel: (62)554-250/118 mellék, e-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu}, illetve a Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Műszaki Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály {6722 Szeged, Rákóczi tér 1. Tel: (62)680-530, e-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu}.

A Békéltető Testület előtti eljárásokra vonatkozóan Társaságunk általános alávetési nyilatkozatot nem tesz és egyezség hiányában a Békéltető Testület által hozott határozatnak nem kívánja alávetni magát. A tárgyaláson egyezség létrehozására feljogosított személy részvételét biztosítja a Társaság székhelye szerint.

6. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT, FOGYASZTÓVÉDELMI REFERENS

A Közszolgáltató a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet.

Ügyfélszolgálati iroda:

Cím: 6720 Szeged, Stefánia 6.

Tel.: 62/777-177

Fax: 62/777-178

E-mail: hulladek@szegedihulladek.hu

Nyitvatartás:

hétfő, kedd, szerda: 8.00-15.00

csütörtök: 7.00-19.00

péntek: 8.00-13.00

hétvégén és ünnepnapokon: zárva

Vidéki fogadónapok:

Csengele
Faluház (6765 Csengele, Felszabadulás utca 25.)
Időpont: hónap második szerdája 10:00-12:00

Kistelek
Klebesberg Művelődési Központ (Kistelek, Petőfi utca 7-9.)
Időpont: minden hónap első pénteke 8:00-12:00

Sándorfalva
Gyógykuckó (6762 Sándorfalva, Alkotmány krt. 10/A.)
Időpont: hónap első szerdája 10:00-12:00

Szatymaz
Polgármesteri Hivatal (6763 Satymaz, Kossuth u. 30.)
Időpont: hónap harmadik szerdája 10:00-12:00

Fogyasztóvédelmi referens:

Dr. Tomasovszky Csilla

telefon: 62/777-210

e-mail: tomcsi02@szkht.hu vagy hulladek@szegedihulladek.hu

7. KOORDINÁLÓ SZERV

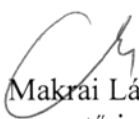
Az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet értelmében 2016. április 01. naptól a Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. látja el, amelyre figyelemmel a számlázással és a 2016. április 01. napját követően keletkezett tartozásával kapcsolatos panaszát az alábbi címen terjesztheti elő: Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő Zrt. {levelezési cím: 1300 Budapest, Pf. 333. Tel: (1) 999 6464, e-mail: ugyfelszolgalat@nhkv.hu}

8. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen üzletszabályzat a Közzszolgáltató ügyvezetésének jóváhagyását követően 2022. október 01. napján lép hatályba egyben a 2022. január 01. napjától hatályos Üzletszabályzat hatályát veszti.

Az üzletszabályzat módosítása csakis írásban történhet, az üzletszabályzat módosításokkal egybefoglalt egységes szerkezete mindig az Ügyfélszolgálati Irodán hozzáférhető helyen és a Közzszolgáltató weboldalán rendelkezésre kell, hogy álljon.

Szeged, 2022 október 01.


Makrái László
ügyvezető igazgató

**Szegedi Hulladékgazdálkodási
Nonprofit Kft.**