

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI
RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN
TERÜLETI SZOLGÁLTATÓKÉNT VÉGZETT
SZOLGÁLTATÁSI FELADATOK ELLÁTÁSÁHOZ

2023.

Hatályos: 2023. október 15. napjától

Tartalomjegyzék

1. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK	4
2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK	4
3. ÁSZF MEGHATÁROZÁSA	4
3.1. Az ÁSZF célja	4
3.2. Az ÁSZF tárgya	4
3.3. Az ÁSZF hatálya.....	5
4. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI	5
4.1. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI.....	5
4.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI	5
4.2.1. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULT MEGTAGADNI A HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁT.....	5
4.2.2. ELLENŐRZÉSEKET VÉGEZNI	7
5. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	7
5.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI.....	7
5.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI	8
6. TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK.....	8
6.1. PÉCSI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK	9
6.2. KOMLÓI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK	9
6.3. BONYHÁDI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK.....	10
6.4. DOMBÓVÁRI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK	10
6.5. MOHÁCSI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK	11
6.6. EGYÉB TELEPÜLÉSEKEN ALKALMAZOTT TÁRSASHÁZI SZABÁLYOZÁSOK	11
7. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY	11
8. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE	12
8.1. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE	12
8.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG IGÉNYBEVÉTEL BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA	12
8.3. ADATVÁLTOZÁSOK	13
8.4. TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA.....	13
8.5. INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS.....	13
8.6. LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA	13

8.7. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE.....	13
8.8 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA	13
8.9 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE	14
9. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS	14
9.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ	14
9.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK.....	14
9.3. FIZETÉSI MÓDOK	14
10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS.....	14
10.1. TÁJÉKOZTATÁS.....	14
10.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE	14
10.2.1. AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI.....	14
10.1.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI	15
10.1.3 ÍRÁSBAN TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI.....	16
11. PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK	16
12. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS.....	16

1. VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

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

2. ÉRTELMEZŐ RENDELKEZÉSEK

MOHU ÁSZF értelmező rendelkezései alapján az alábbi kiegészítéssel:

Bejelentés: olyan adatszolgáltatás, amelyet a Bejelentő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében végzett szolgáltatás igénybevétele érdekében a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálatain, ügyfélképviselőin vagy levélben (postai levél vagy e-mail formájában) megtesz.

3. ÁSZF MEGHATÁROZÁSA

3.1. Az ÁSZF célja

Jelen dokumentum célja az Ingatlanhasználók és az Ügyfelek tájékoztatása az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkről, a Területi Szolgáltató által alkalmazott részletszabályok meghatározása és ismertetése.

3.2. Az ÁSZF tárgya

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőkre vonatkozó, a Területi Szolgáltató által biztosított, az Ingatlanhasználó által kötelezően igénybeveendő szolgáltatás nyújtására és igénybevételére vonatkozó részletszabályok meghatározása.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőséget a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevősége keretében végzett szolgáltatásra vonatkozó Általános Szerződési Feltételei (továbbiakban: MOHU ÁSZF), továbbá a Dél-Kom Nonprofit Kft. - mint Területi Szolgáltató - Általános Szerződési Feltételeiben foglaltak együttesen szabályozzák.

3.3 Az ÁSZF hatálya

Az ÁSZF 2023. július 1-én lép hatályba.

4. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG TERJEDELME ÉS ELLÁTÁSÁNAK SZABÁLYAI

4.1. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ KÖTELEZETTSÉGEI

MOHU ÁSZF 3.2.1 pontja figyelembevételével az alábbiak:

A Területi Szolgáltató köteles:

- a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátását a vonatkozó Jogszabályokban, illetve a Koncessziós Társasággal létesített szerződésben foglaltak szerint, a környezetvédelmi előírások betartása mellett biztosítani.
- b) A szabványos, szerződött, zárt, rendeltetészerűen használt és használható állapotban lévő (sérülésmentes) tárolóedényben, valamint a Területi Szolgáltató által rendszeresített, jelzéssel ellátott zsákban elhelyezett települési hulladékot elszállítani.
- c) Az Ingatlanhasználók vegyes, elkülönítetten gyűjtött, zöld és lom települési hulladékát házhoz menően, gyűjtőpontról, illetve lomtalanítás során begyűjteni az éves hulladékszállítási naptárban meghatározott gyakorisággal és napokon.
- d) Az Ügyfeleket az egyes hulladéktípusok gyűjtésének gyakoriságáról és napjáról a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számla mellékleteként megküldött, és honlapján feltüntetett hulladékszállítási naptáron keresztül tájékoztatni.
- e) A szabványos tárolóedények ürítését kíméletesen, a tőle elvárható gondossággal elvégezni. Ennek elmulasztása esetén az ebből keletkező kárért anyagi felelősséggel tartozik. Kártérítési igény esetén a Területi Szolgáltató köteles azt kivizsgálni, és jogos igény esetén a gyűjtőedény javításáról, cseréjéről saját költségén gondoskodni.
- f) A lomtalanítás rendjéről és várható időpontjáról az Ingatlanhasználót honlapján tájékoztatni.
- g) A hulladékudvarok nyitvatartásáról, használatának rendjéről az Ingatlanhasználót honlapján tájékoztatni.
- h) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj mértékéről (egyszeri ürítési díj) honlapján tájékoztatást nyújtani.
- i) Ügyfélszolgálatot üzemeltetni, nyitvatartásáról és elérhetőségéről az Ingatlanhasználót honlapján tájékoztatni.

4.2. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULTSÁGAI

MOHU ÁSZF 3.2.2 pontja figyelembevételével az alábbiak:

4.2.1. TERÜLETI SZOLGÁLTATÓ JOGOSULT MEGTAGADNI A HULLADÉK ELSZÁLLÍTÁSÁT

a) Általánosságban:

- amennyiben a hulladék nem a szabványos, zárt tárolóedényben vagy sérült tárolóedényben, illetve nem a Területi Szolgáltató által rendszeresített, jelzett zsákban kerül kihelyezésre;
- ha a tárolóedényben olyan hulladék kerül kihelyezésre, amely veszélyezteti a hulladékszállítással foglalkozó dolgozó egészségét, vagy megrongálhatja a gyűjtőjárművet és

annak berendezéseit (folyékony anyag, forró hamu, mérgező anyag, állati hulla, folyékony vagy befagyott zsiradék, gyúlékony vagy robbanó anyag, kő- épülttörmelék, nagyobb terjedelmű vagy súlyú tárgy);

- a hulladék oly módon kerül kihelyezésre, hogy a tárolóedény mozgásakor a kiszóródás veszélye fennáll;
- ha a tárolóedény körül szabálytalanul, annak mozgását és ürítését megakadályozó módon többlethulladék került kihelyezésre;
- ha az Ingatlanhasználó kérelmére a szolgáltatás, illetve díjfizetés szünetel;
- az edénybe helyezett hulladék mennyisége miatt az edény túlsúlyos (mennyiségi korlátozás 1. sz. melléklet);
- amennyiben a feladatellátáshoz rendszeresített gépjárművel az edények szokásos helyének megközelítése akadályozott (megváltozott útviszonyok, megközelítést akadályozó parkoló gépjármű, útépítés, síkosság mentesítés elmaradása, belógó faágak).

b) Zöldhulladék elszállítása során az alábbi esetekben:

- amennyiben a zöldhulladék nem szabályosan, hanem ömlesztetten, illetve kézi erővel nem megemelhető súlyban vagy méretben került kihelyezésre, illetve a növényi hulladékok közé más típusú hulladék is kerül;

A szabályos zöldhulladék kihelyezés módja:

- kérébe kötegelve (5 cm átmérőjű és 1 méter hosszú ágak)
- a kötegeléshez kizárólag lebomló zsineg használható (műanyag és fém drót nem megengedett),
- a fűkaszalék és a falomb átlátszó, áttetsző műanyag zsákban is kihelyezhető (a kihelyezett zsákok maximális súlya 1. sz. melléklet szerint),
- a kérébe kötegelést, valamint a zsákolást úgy szabad csak elvégezni, hogy az kibírja a kézi emelést.

c) A lomtalanítás alkalmával:

(abban az esetben sem, ha a kihelyezett hulladék csak részben tartalmazza az alábbiakat)

- az építési, bontási törmelék (pl. beton, azbeszttel szennyezett építőanyag, pala, téglá, csempe, ragasztó, cserép, kerámia és azok keveréke, WC-csésze, mosdókagyló, ablaküveg, síküveg);
- fémhulladék (pl.: vasalatok);
- a kerti biohulladék (pl. fanyesedék, faág, lomb);
- a háztartásokban keletkező vegyes hulladék (kommunális hulladék);
- az elkülönítetten gyűjthető papír, műanyag, fém- és üveg hulladék;
- az ipari, mezőgazdasági vagy szolgáltatási tevékenység során képződött fém- és egyéb hulladék (pl. autóalkatrész, szerszámok);
- az állati tetemet, trágyát vagy más undort keltő anyagot tartalmazó hulladék;
- a gumiabroncs;
- az elektronikai hulladék (pl., háztartási gépek, számítástechnikai eszközök, ezek alkatrészei, szórakoztató eszközök – rádió, TV és alkatrészei, lejátszók, szerszámgépek);
- a veszélyes hulladék (pl. akkumulátor, festékes-, vegyszeres doboz, hígító, permetezőszer maradék, olajos hulladék, gyógyszer stb.).

d) Szelektív hulladék elszállítása során:

- amennyiben a gyűjtőedényben az alábbi, nem szelektíven gyűjthető hulladékok kerülnek elhelyezésre:

kommunális hulladék, zöld, lom, elektronikai, üveg- és veszélyes hulladék, nem csomagolási fém hulladék, szennyezett hulladék.

4.2.2. ELLENŐRZÉSEKET VÉGEZNI

az Ügyfelek által megjelölt felhasználási helyen a gyűjtéssel, gyűjtőedénnyel, a gyűjtőedény tartalmával, illetve a szüneteltetéssel kapcsolatban.

5. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

5.1. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI

MOHU ÁSZF 3.3.1 pontja figyelembevételével az alábbiak:

a) Az Ingatlanhasználó kötelezettsége a Ht. 38.§ alapján:

(1) az Ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként ellátásához szükséges feltételeket a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként ellátó koncessziós társaság részére biztosítja, és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként igénybe veszi.

(2) az Ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként ellátásáért hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat fizet az e törvényben, valamint a miniszter rendeletében meghatározott feltételek szerint,

b) Az ingatlan-nyilvántartásban üdülőként szereplő ingatlanok esetében a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként igénybevétele április 1 – szeptember 30. időszakra terjed ki, az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet alapján az éves díj 50 %-ának megfizetésére kötelezettek.

c) Az Ingatlanhasználó az általa használt ingatlan területén képződő települési hulladékot elkülönítetten gyűjteni, és azt a Területi Szolgáltató által meghatározott szállítási napon reggel 6 óráig kihelyezni.

d) Hulladékgyűjtő edények tárolóhelyét tisztán és akadálymentesen tartani, télen a hótól megtisztítani, az edény mozgathatóságát biztosítani.

e) Az Ingatlanhasználó kötelezi magát arra, hogy a gyűjtőedényben kizárólag a háztartásban szokásosan keletkező hulladékot helyezi el, tömörítés nélkül, annak érdekében, hogy a hulladékszállítás során alkalmazott gépi ürítést ne akadályozza.

f) Az Ingatlanhasználó köteles zárható szabványos tárolóedényt beszerezni, Magyarországon az elfogadott szabvány hulladéktároló edények tekintetében: MSZ EN 840-1:2020. A szabvány által meghatározott edényméretetek: 60, 80, 120, 240 l.

g) A lomhulladékot a Területi Szolgáltató által meghatározott lomtalanítási napokon az ingatlanok előtti közterületre oly módon kihelyezni, hogy az a jármű- és gyalogosforgalmat ne akadályozza, a zöldterületeket és a növényzetet ne károsítsa, ne járjon baleset vagy károkozás veszélyének előidézésével, valamint a begyűjtő szállítóeszköz által jól megközelíthető legyen.

A bútorokat a hatékonyabb helykihasználás, a gyorsabb munkavégzés érdekében szétszerelve, lapra szerelve kihelyezni. A zsákok, dobozok megtöltésénél figyelemmel lenni arra, hogy azok kézi erővel szóródásmentesen mozgathatóak legyenek, emeléskor a súly miatt ne szakadjanak ki, és ne tartalmazzanak a rakodást végző személyt veszélyeztető anyagokat, például üvegdarabot, mely kivághatja a zsákot, és megsértheti munkatársunkat (a kihelyezett zsákok maximális súlya 1. sz. melléklet szerint);

h) Zöldhulladék kizárólag a zöldhulladék gyűjtéssel érintett településeken, a zöldhulladék gyűjtésére rendszeresített gyűjtőedényben vagy az alábbiak szerint lehet kihelyezni:

- kérébe kötegelve (max. 5 cm átmérőjű és 1 méter hosszú ágak)
- a kötegeléshez kizárólag lebomló zsineg használható (műanyag és fém drót nem megengedett),
- a fűkaszálék és a falomb átlátszó, áttetsző műanyag zsákban is kihelyezhető (a kihelyezett zsákok maximális súlya 1. sz. melléklet szerint),
- a kérébe kötegelést, valamint a zsákolást úgy szabad csak elvégezni, hogy az kibírja a kézi emelést.

Amennyiben a zöldhulladékot nem szabályosan, hanem ömlesztetten, illetve kézi erővel nem megemelhető súlyban vagy méretben helyezték ki, vagy a növényi hulladékok közé más típusú hulladék is kerül, úgy a Területi Szolgáltató az elszállítását megtagadhatja.

5.2. AZ INGATLANHASZNÁLÓ ÉS AZ ÜGYFÉL JOGOSULTSÁGAI

MOHU ÁSZF 3.3.2 pontja alapján, a 4. és 6. pontjában foglaltak szerint:

a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésével vagy a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számla adattartalmára (ürítések számára, gyűjtőedény méretére, rongálódására, helytelen név, postacím stb.) vonatkozó kérdéseivel a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálatához fordulni, Bejelentést tenni.

b) Az alábbi ügyekben MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. ügyfélszolgálatához fordulni:

- 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 ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás-kérés,
- díjkedvezménnyel, díjkompenzációval vagy támogatással kapcsolatos tájékoztatás kérés,
- számlázással kapcsolatos panaszok, reklamációk.

6. TÁRSASHÁZAK, TÁRSASHÁZI ÜGYFELEKRE VONATKOZÓ KÜLÖNÖS SZABÁLYOK

MOHU ÁSZF 3.3.1., 3.3.2 és 3.3.3 pontja figyelembevételével az alábbiak:

A társasházak, lakásszövetkezeti házak, tulajdonosi közösségek, valamint a Területi Szolgáltató között – a társasház adatszolgáltatása alapján - társasházi alapszerződés jön létre.

A szerződött, közösen használt gyűjtőedény(ek) úrtartalmának legalább a lakóegységek száma és a kötelezően előírt minimális tárolókapacitás szorzatának meg kell felelnie.

A közös tárolóedényt használó társasházak esetében szüneteltetés sem a társasházi közösségi előfizetők, sem az egyéni előfizetők esetében nem igényelhető.

6.1. PÉCSI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK

- a) A társasházak, lakásszövetkezeti házak, tulajdonosi közösségek esetén a minimális tárolókapacitás lakóegységenként 70 liter, az igazoltan egyedülálló Ingatlanhasználók tekintetében pedig a 70 liter 50%-os mértékének figyelembevételével kerül megállapításra.
Az egyedülálló Ingatlanhasználók esetében, a 70 literes tárolókapacitás 50%-os mértékének figyelembevételére való jogosultság igazolásához, a közös képviselő köteles a Közszolgáltató rendelkezésére bocsátani az egyedülálló Ingatlanhasználó által beszerzett Hatóság igazolását, (miszerint az ingatlanban egyedül és életvitelszerűen tartózkodik), valamint az ingatlantulajdonos nevét, címét és azonosító adatait.
- b) Amennyiben a társasházak képviselőre feljogosított szerve közös edényhasználat esetén a tárgyévvel megelőző év december 1-ig teljes körűen a Közszolgáltató rendelkezésére bocsátja a közzolgáltatási díjnak az egyes Ingatlanhasználókra történő felosztását tartalmazó határozatot, valamint az egyes Ingatlanhasználók nevét és az azonosításhoz szükséges adatait, a Közszolgáltató köteles a díjszámlázáshoz szükséges adatszolgáltatást a tárgyév január 1-jét követő időszakban az egyes Ingatlanhasználók tekintetében teljesíteni.
- c) Társasházi alapszerződés megkötése esetén a használt edény mérete, száma, és a felosztást tartalmazó határozat a felosztási arányszámok tekintetében tárgyévben belül június 1-ig, vagy december 1-ig módosítható a társasházi lakóközösség képviselője részéről. Ebben az esetben a Területi Szolgáltató a következő negyedévtől kezdődően teljesít a módosított arányszámoknak megfelelő, díjszámlázáshoz szükséges adatszolgáltatást. Egyéb időszakokban a szerződés csak a személyi adatok tekintetében módosítható. A Területi Szolgáltató az előírtaknak meg nem felelően előterjesztett bejelentést elutasítja.

6.2. KOMLÓI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK

- a) A kötelezően igénybe veendő gyűjtőedény minimális úrmértéke és darabszáma:
- tízemeletes tömblakásos épületekben lépcsőházanként 3 darab 770 literes gyűjtőedény,
 - négyemeletes tömblakásos épületeknél:
14-16 lakásonként egy darab 1100 literes BOBR szabványú gyűjtőedény,
13, illetve ennél kisebb lakásszám esetén 1 db 770 literes gyűjtőedény.
- b) Amennyiben a társasházak képviselőre feljogosított szerve közös edényhasználat esetén a tárgyévvel megelőző év december 1-ig teljes körűen a Közszolgáltató rendelkezésére bocsátja a közzolgáltatási díjnak az egyes Ingatlanhasználókra történő felosztását tartalmazó határozatot, valamint az egyes Ingatlanhasználók nevét és az azonosításhoz szükséges adatait, a Közszolgáltató köteles a díjszámlázáshoz szükséges adatszolgáltatást a tárgyév január 1-jét követő időszakban az egyes Ingatlanhasználók tekintetében teljesíteni.
- c) Társasházi alapszerződés megkötése esetén a használt edény mérete, száma, és a felosztást tartalmazó határozat a felosztási arányszámok tekintetében tárgyévben belül június 1-ig, vagy december 1-ig módosítható a társasházi lakóközösség képviselője részéről. Ebben az esetben a Területi Szolgáltató a következő negyedévtől kezdődően teljesít a módosított arányszámoknak megfelelő, díjszámlázáshoz szükséges adatszolgáltatást. Egyéb időszakokban a szerződés csak a személyi adatok tekintetében módosítható. A Területi Szolgáltató az előírtaknak meg nem felelően előterjesztett bejelentést elutasítja.

6.3. BONYHÁDI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK

Társasházi alapszerződés megkötése esetén a használt edény mérete, száma és a felosztást tartalmazó határozat a felosztási arányszámok tekintetében tárgyévben belül június 1-ig, vagy december 1-ig módosítható a társasházi lakóközösség képviselője részéről. Ebben az esetben a Területi Szolgáltató a következő negyedévtől kezdődően teljesít a módosított arányszámoknak megfelelő, díjszámlázáshoz szükséges adatszolgáltatást. Egyéb időszakokban a szerződés csak a személyi adatok tekintetében módosítható. A Területi Szolgáltató az előírtaknak meg nem felelően előterjesztett bejelentést nem köteles figyelembe venni.

6.4. DOMBÓVÁRI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK

a) Társasházi ingatlanok esetében a közösen használt edény ürítési díját az Ingatlanhasználók egyenlő arányban (lakásonként) kötelesek megtéríteni.

b) A minimális tárolókapacitás meghatározása a lakások száma alapján:

lakások száma	minimális liter	hulladékgyűjtő edény mérete és darabszáma
1		
2		
3		
4		
5	360	120 l + 240 l
6	360	
7	360	
8	360	
9	360	
10	480	2 db 240 l
11	480	
12	480	
13	480	
14	480	
15	720	3 db 240 l
16	720	
17	720	
18	720	
19	720	
20	880	770 l + 110 l
21	880	
22	880	
23	880	
24	880	

25	1100	1 db 1100 l
26	1100	
27	1100	
28	1100	
29	1100	
30 és 30 lakás felett	40 liter lakásonként	

6.5. MOHÁCSI TÁRSASHÁZAK ESETÉBEN ALKALMAZOTT SZABÁLYOZÁSOK

A lakóegységenként meghatározott minimum tárolókapacitás:

- azoknak a társasházaknak az esetében, ahol a hulladék elszállítása hetente kétszer valósul meg 50 liter,
- azoknak a társasházaknak az esetében, ahol a hulladék elszállítása hetente egyszer valósul meg 70 liter.

6.6. EGYÉB TELEPÜLÉSEKEN ALKALMAZOTT TÁRSASHÁZI SZABÁLYOZÁSOK

Területi Szolgáltató az alábbi településeken a jelen pont a-d) bekezdéseiben rögzített szabályozásokat alkalmazza:

Kozármisleny

Barcs

Beremend

Bóly

Kaposszekcső

Pécsvárad

Sásd

Siklós

Szentlőrinc

Szigetvár

(A szigetvári társasházi gyűjtőedények elhelyezésére közterületen kijelölt helyeket a 2. sz. melléklet tartalmazza.)

Villány

- a) Az egyes lakóegységekre eső kötelezően előírt minimális tárolókapacitás 70 l.
- b) Társasházi alapszerződés megkötése esetén a használt edény mérete, száma és a felosztást tartalmazó határozat a felosztási arányszámok tekintetében tárgyévben belül április 1-ig, vagy szeptember 1-ig módosítható a társasházi lakóközösség képviselője részéről. Ebben az esetben a Területi Szolgáltató a következő negyedévtől kezdődően teljesít a módosított arányszámoknak megfelelő, díjszámlázáshoz szükséges adatszolgáltatást. Egyéb időszakokban a szerződés csak a személyi adatok tekintetében módosítható. A Területi Szolgáltató az előírtaknak meg nem felelően előterjesztett bejelentést nem köteles figyelembe venni.

7. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KAPCSÁN KELETKEZŐ JOGVISZONY

MOHU ÁSZF 4. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevő keretében végzett szolgáltatás igénybevétele minden – Ht. szerinti – Ingatlanhasználó részére kötelező.
- b) A szerződéses jogviszony a Területi Szolgáltató rendelkezésre állásával, az általa biztosított szolgáltatás felajánlásával létrejön, írásbeli (papír alapú) szerződés a Koncessziós Társaság és az Ingatlanhasználó között – kivéve az egyedi szerződéseket – nem kerül megkötésre.
- c) Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevővel kapcsolatos szerződéseket, amelyek jellemzően a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevőben értelmezett egyedi igény ellátásra irányulnak, a Területi Szolgáltató jogosult megkötni a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint, ideértve a közterület-használati hozzájárulás jogosultjával létrehozandó (papír alapú) egyedi szerződést, az edénybérleti, valamint társasházi szerződést is.

8. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVŐNKERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ÜGYINTÉZÉSE

8.1. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVŐNKERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSE

MOHU ÁSZF 4.1.1 és 4.1.2 pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó Bejelentés minden esetben a Területi Szolgáltatónál tehető meg személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail formájában).
- b) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevő igénybevétele a teljeskörűen kitöltött és aláírt „Adatszolgáltatás hulladékgazdálkodási közszolgáltatási részvevő igénybevételéhez” nyomtatvánnyal kezdeményezhető az alábbi dokumentumok benyújtásával egyidejűleg:
 - ingatlan adás-vétel esetén adás-vételi szerződés, földhivatali bejegyző határozat vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat,
 - öröklés esetén jogerős hagyatékátadó végzés, annak meghozatala előtt halotti anyakönyvi kivonat,
 - ajándékozás esetén ajándékozási szerződés, földhivatali bejegyző határozat vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat,
 - ingatlan bérbeadás esetén bérleti szerződés.
- c) 60 literes gyűjtőedény használatára 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet 7. § (1b) alapján kizárólag az az Ingatlanhasználó jogosult, aki a lakóingatlant egyedül és életvitelszerűen használja és ezt a települési önkormányzat által kiadott igazolás útján a közszolgáltató részére bizonyítja. A 60 literes, szabványos gyűjtőedény beszerzése jelen ÁSZF 5.1. f) pontja alapján az Ingatlanhasználó kötelezettsége.
A gyűjtőedény használatát a Bejelentés és az önkormányzati igazolás megküldését követő 15 napon belül áll módunkban figyelembe venni.
- d) A Bejelentés tudomásul vételéről a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati ügyintézés során személyesen, írásos megkeresés esetén írásban értesíti az Ügyfelet.

8.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVŐNKERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK BEJELENTÉSÉNEK ELMULASZTÁSA

A MOHU ÁSZF 4.1.3. pontja alapján.

8.3. ADATVÁLTOZÁSOK

MOHU ÁSZF 4.2. pontja alapján.

8.4. TÁRSASHÁZI KÖZÖS KÉPVISELŐ VÁLTOZÁSA

MOHU ÁSZF 4.2.1. pontja alapján.

8.5. INGATLANHASZNÁLÓ VÁLTOZÁS

MOHU ÁSZF 4.2.2. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- a) Az Ingatlanhasználó változással kapcsolatban történő Bejelentés minden esetben a Területi Szolgáltatónál tehető meg személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail formájában).
- b) Az Ingatlanhasználó változás Bejelentése a teljeskörűen kitöltött és mindkét fél által aláírt „Bejelentés Ingatlanhasználó változásról” nyomtatvánnyal kezdeményezhető.

8.6. LEVELEZÉSI/ÉRTESÍTÉSI CÍM VÁLTOZÁSA

MOHU ÁSZF 4.2.3. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- a) Az levelezési/értesítési cím változással kapcsolatban történő Bejelentés minden esetben a Területi Szolgáltatónál tehető meg személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail formájában).
- b) A levelezési/értesítési cím változás Bejelentése a teljeskörűen kitöltött és aláírt „Bejelentés levelezési/értesítési cím változásról” nyomtatvánnyal kezdeményezhető.

8.7. A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELTETÉSE

MOHU ÁSZF 4.3. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- a) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó Bejelentés minden esetben a Területi Szolgáltatónál tehető meg személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail formájában).
- b) A szüneteltetési igény Bejelentése a teljeskörűen kitöltött és aláírt „Nyilatkozat hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetéséhez” nyomtatvánnyal kezdeményezhető.
- c) A Területi Szolgáltató az általa jóváhagyott szüneteltetésről a „Szüneteltetési igazolás” nyomtatvánnyal átadásával (személyes ügyintézés során), illetve postai levél vagy e-mail formájában tájékoztatja az Ügyfelet.
- d) Közösen használt tárolóedény esetében (pl. gyűjtőpont, társasház) szüneteltetés nem engedélyezhető.
- e) Társasházak esetében szüneteltetés sem a társasházi közösségi előfizetők, sem az egyéni előfizetők esetében nem igényelhető.

8.8 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN IGÉNYBEVETT SZOLGÁLTATÁS ÚJRAINDÍTÁSA

MOHU ÁSZF 4.4. pontja alapján.

8.9 A HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MEGSZÜNTETÉSE

MOHU ÁSZF 4.5. pontja alapján.

9. DÍJAK ÉS SZÁMLÁZÁS

9.1 KÖZSZOLGÁLTATÁSI DÍJ

MOHU ÁSZF 5.1. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- Az aktuális hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjak a Területi Szolgáltató honlapján kerülnek közzétételre az Ingtatlanhasználók típusa (gazdálkodó szervezet, költségvetési szerv, természetes személy Ingtatlanhasználó) és településenkénti bontásban.
- A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díja nettó egységnyi ürítési díjként kerül meghatározásra. A negyedévenként fizetendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj összege a szerződött szabványos méretű edények számának, valamint az egyszeri ürítési díj és az átlagos havi ürítés szám szorzataként kerül kiszámításra.

9.2 DÍJKEDVEZMÉNYEK

MOHU ÁSZF 5.2 pontja alapján.

9.3. FIZETÉSI MÓDOK

MOHU ÁSZF 5.4. pontja alapján.

10. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, PANASZKEZELÉS

10.1. TÁJÉKOZTATÁS

MOHU ÁSZF 6. pontja alapján.

10.2. HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉGGEL KAPCSOLATOS ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK KEZELÉSE

10.2.1. AZ ÜGYFÉLMEGKERESÉSEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI

MOHU ÁSZF 6.2.1. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

Ügyintézés típusa	Személyes ügyintézés	Telefonos ügyintézés	Elektronikus/postai ügyintézés
Adatszolgáltatás hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételéhez	x		x
Adatváltozás bejelentése, levelezési/értesítési cím-, névváltozás (pl. házasságkötés kapcsán), adategyeztetés, pénzintézeti átutalásról (lakossági folyószámláról) postaira (csekkes befizetésre) történő átállás	x		x

Bejelentés felhasználó változásról	x		x
Társasházi hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződéskötés és módosítás	x		x
Társasházi ki- és bejelentkezés	x		x
Lakossági- és társasházi szelektív gyűjtő edényekre vonatkozó szerződéskötés	x		x
Lakosság vagy társasház által visszaszolgáltatót szelektív hulladék gyűjtő edények visszavétele	x		
Társasházi közös képviselő változás	x		x
A számlázás és szolgáltatás szüneteltetésének kérelme	x		x
Szolgáltatás újraindítása	x		x
Edénytörés bejelentése	x	x	x
Edény vásárlás	x		
Zsák vásárlás	x		
Béredény szerződések	x		x
Tájékoztatás	x	x	x
Panaszkezelés	x	x	x

10.1.2 TELEFONON TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI

MOHU ÁSZF 6.2.2. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

a) Központi (Pécs, Siklósi út 58.) ügyfélszolgálatunkon:

Az ügyfélhívásokat az ügyintézők call-centeren keresztül fogadják a +36 72/805-410-es telefonszámon, ügyfélszolgálati időben. Minden egyes hívás egyedi azonosító számot kap.

A nyitvatartási időn kívül fenti szám hívása esetén a gépi hang tájékoztatja az Ingatlanhasználót és Ügyfelet a választható menüpontokról, mint például a Területi Szolgáltató honlapján keresztül történő időpont-foglalási lehetőségről, valamint az ügyfélszolgálat nyitvatartási rendjéről, mikor ismételten elérhetővé válnak ügyintézőink, és készséggel állnak ügyfeleink rendelkezésre.

A beszélgetések rögzítésre kerülnek az egyedi azonosító számok alapján, melyet a Területi Szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően 5 évig tárol, erről a call-center az Ingatlanhasználó vagy ügyfél hívásának kezdetekor tájékoztatást is nyújt. A Területi Szolgáltató a hangfelvételt kérésre díjmentesen az Ingatlanhasználó vagy Ügyfél rendelkezésére bocsátja a kért formában.

b) Ügyfélképviselőinken:

Ügyfélképviselőinken call-centeres szolgáltatás, menüpont rendszer nem áll rendelkezésre, a hívások, beszélgetések rögzítésre nem kerül sor.

10.1.3 ÍRÁSBAN TETT ÜGYFÉLMEGKERESÉS KÜLÖNÖS SZABÁLYAI
(POSTAI VAGY ELEKTRONIKUS ÚTON, HIVATALI KAPUN VAGY ONLINE ÜGYINTÉZÉSSSEL HONLAPON KERESZTÜL)

MOHU ÁSZF 6.2.3. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

- a) Területi Szolgáltató az elektronikus ügyfélszolgálat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételével kapcsolatos ügyintézéshez kapcsolódóan biztosítja az Ingatlanhasználók és Ügyfelek részére a gyorsabb ügyintézés lebonyolításához szükséges formanyomtatványok letöltését, de nem biztosítja azok elektronikus beküldését.
- b) Az elektronikus ügyfélszolgálat a www.new.delkom.hu honlapcímen érhető el. Elektronikus úton az Ingatlanhasználók és Ügyfelek észrevételeiket, kérdéseiket, kéréseiket, panaszait a delkom@delkom.hu e-mail címen jelezhetik.

11. PANASZKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

MOHU 6.2.4. 6.2.5. és 6.3. pontja alapján, továbbá az alábbiak figyelembevételével:

A Dél-Kom Nonprofit Kft. fogyasztóvédelmi referensei:

Baranya vármegye: Hucker Renáta, telefon: +36-30/518-2581

Tolna vármegye: Kerekes Károlyné, telefon: +36-30/348-5403

Somogy vármegye: Schutzmann Judit, telefon: +36-20/414-8656

12. ADATVÉDELEM, ADATKEZELÉS

MOHU ÁSZF 7. pontja, valamint a Területi Szolgáltató Adatkezelési Szabályzata alapján, melyet honlapján tesz közzé.