

**GYHG Győri Hulladékgazdálkodási  
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**

**ÜZLETSZABÁLYZATA**

hulladékgazdálkodási közszolgáltatásra

Hatályos  
2021. január 15. napjától

Jóváhagyta:

.....  
Herceg Sándor Ottó  
Ügyvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>TARTALOMJEGYZÉK .....</b>                                                                                                | <b>2</b>  |
| <b>1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya .....</b>                                                                        | <b>4</b>  |
| <b>2. Rövidítések és fogalom-meghatározások .....</b>                                                                       | <b>4</b>  |
| <b>3. A Közszolgáltató .....</b>                                                                                            | <b>7</b>  |
| 3.1. Közszolgáltató bemutatása és azonosító adatai .....                                                                    | 7         |
| 3.2. Ügyfélszolgálat .....                                                                                                  | 7         |
| 3.3. Integrált irányítási rendszer .....                                                                                    | 7         |
| 3.4. Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés .....                                                                | 7         |
| <b>4. Közszolgáltatás .....</b>                                                                                             | <b>10</b> |
| 4.1. Közszolgáltatás ellátásának alapelvei .....                                                                            | 10        |
| 4.2. Jogviszony létrejötte és tartalma .....                                                                                | 10        |
| 4.3. Közszolgáltatási feladatok .....                                                                                       | 11        |
| 4.4. A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei .....                                                                        | 11        |
| 4.4.1. Az Ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés .....                                                                 | 12        |
| 4.4.1.1. Hulladékgyűjtés és szállítás gyűjtőedénnyel .....                                                                  | 12        |
| 4.4.1.2. A hulladékgyűjtés gyakorisága .....                                                                                | 12        |
| A Közszolgáltató .....                                                                                                      | 12        |
| 4.4.1.3. Hulladékgyűjtő járatok .....                                                                                       | 12        |
| 4.4.2. Hulladékgyűjtő szigetek működtetése .....                                                                            | 13        |
| 4.4.3. Hulladékgyűjtő udvarok működtetése .....                                                                             | 13        |
| 4.4.4. Közszolgáltató egyéb kötelezettségei .....                                                                           | 14        |
| 4.5. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei .....                                                                               | 14        |
| 4.5.1. Az Ügyfél kötelezettségei .....                                                                                      | 15        |
| 4.5.2. Az Ügyfél jogosultságai .....                                                                                        | 15        |
| 4.6. Ügyfélmegkeresések típusai .....                                                                                       | 15        |
| 4.6.1. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése<br>(megrendelése) .....                            | 15        |
| 4.6.2. Adatváltozások .....                                                                                                 | 16        |
| 4.6.3. Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés<br>ügyintézésével kapcsolatos bejelentés ..... | 16        |
| 4.6.4. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szünetelése .....                                                             | 17        |
| 4.6.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése .....                                                             | 18        |
| 4.6.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás újraindítása .....                                                              | 18        |
| 4.6.7. Kártérítés/tartálpótlás .....                                                                                        | 18        |
| 4.7. Megrendelés alapján végzett, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz<br>kapcsolódó szolgáltatások .....     | 18        |
| 4.7.1. Tartálycsere .....                                                                                                   | 18        |
| 4.7.2. Tartályszám-növelés .....                                                                                            | 19        |
| 4.7.3. Tartálytípus-csere gazdálkodó szervezet részére .....                                                                | 19        |
| 4.8. Közszolgáltatási díj .....                                                                                             | 19        |
| <b>5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai .....</b>                                                                       | <b>19</b> |
| 5.1. Üzletpolitikai irányelvek .....                                                                                        | 20        |
| 5.2. Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben .....                                                    | 20        |
| 5.3. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselletekkel .....                                                   | 21        |
| 5.4. Adatvédelem és adatkezelés .....                                                                                       | 22        |
| 5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések .....                                                  | 23        |
| 5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei .....                                                                 | 25        |
| 5.5. Ügyfélszolgálat .....                                                                                                  | 26        |

|             |                                                                     |           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.5.1.      | Ügyfélszolgálati tevékenységek .....                                | 27        |
| <b>5.6.</b> | <b>Panaszügyintézés módja .....</b>                                 | <b>27</b> |
| 5.6.1.      | Általános szabályok.....                                            | 27        |
| 5.6.2.      | Személyesen tett panaszbejelentés .....                             | 28        |
| 5.6.3.      | Telefonon tett panaszbejelentés .....                               | 28        |
| 5.6.4.      | Írásban (postai levél, e-mail) tett panaszbejelentés .....          | 29        |
| 5.6.5.      | Megőrzési kötelezettség .....                                       | 29        |
| 5.6.6.      | Jogorvoslat, békéltető testület .....                               | 29        |
| <b>5.7.</b> | <b>Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése .....</b> | <b>31</b> |
| 5.7.1.      | Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében.....          | 31        |
|             | <b>Záró rendelkezések .....</b>                                     | <b>32</b> |
|             | <b>Függelék .....</b>                                               | <b>33</b> |

## 1. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. § (1) bekezdés 19. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 33.-37/A. § - aiban foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata és a jelen szabályzat 1. számú mellékletében szereplő további 111 környező települési önkormányzat közigazgatási területén ezen önkormányzatok által létrehozott Győr Nagytérsegi Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulás (a továbbiakban: **Társulás**) kötelező feladata.

A Társulás a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok biztonságos, hatékony és jó minőségben történő ellátásával a **GYHG Győri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságot** (a továbbiakban: **Közszolgáltató**) bízta meg kizárólagos joggal.

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

Az Üzletszabályzat – a Társulás és a Közszolgáltató által megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés függelékét képező - szabályzat, amely szabályozza a Közszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közszolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő ügyfél viszonyát, valamint a Közszolgáltatónak és az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósággal és a társadalmi érdekképviselői szervekkel való együttműködését.

Az Üzletszabályzat hatálya a társult önkormányzatok közigazgatási területein a Közszolgáltatóra, valamint valamennyi, a Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást igénybe vevő félre kiterjed.

Az Üzletszabályzat a hatályba lépése napjától határozatlan ideig érvényes. A közszolgáltatási szerződést és az annak függelékét képező jelen Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján ([www.gyhg.hu](http://www.gyhg.hu)).

Az Üzletszabályzat módosítását a Közszolgáltató annak hatálybalépését megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal nyilvánosságra hozza. A módosításról szóló értesítést és a módosítást telephelyein és kirendeltségein hozzáférhető módon kifüggeszti, valamint internetes honlapján ([www.gyhg.hu](http://www.gyhg.hu)) közzéteszi.

Közszolgáltató az alkalmazott formanyomtatványokat a honlapján közzéteszi.

## 2. Rövidítések és fogalom-meghatározások

Az Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok és szabályozások a továbbiakban az alábbi rövidítésekkel kerültek megjelölésre:

**Fgytv.:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény

**GDPR:** az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46 EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)

**Ht.** a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény

**Info tv.:** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi

CXII. törvény;

**Korm. rend.:** a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet;

**Lszt.:** a lakásszövetkezetekről szóló 2004. évi CXV. törvény;

**Pktv.:** a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;

**SZMSZ:** Szervezeti és Működési Szabályzat;

**Tht.:** a társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény;

### Fogalom-meghatározások

**Gazdálkodó szervezet:** a polgári perrendtartásról szóló törvényben (Pp.) meghatározott gazdálkodó szervezet, ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre. (Ht.)

A Pp. 7. § (1) bekezdés 6. pontja értelmében gazdálkodó szervezet a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány.

**Gyűjtőedény:** szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés. (Ht.)

**Hulladékgazdálkodás:** a hulladék gyűjtése, szállítása, kezelése, az ilyen műveletek felügyelete, a kereskedőként, közvetítőként vagy közvetítő szervezetként végzett tevékenység, a hulladékgazdálkodási létesítmények és berendezések üzemeltetése, valamint a hulladékkezelő létesítmények utógondozása. (Ht.)

**Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás:** a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését vagy kezelését és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás (Ht.).

Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény kötelezően ellátandó feladatként jelöli meg a helyi önkormányzat számára a hulladékgazdálkodási szolgáltatás biztosítását. Ez azon hulladékgazdálkodási feladatok összességét foglalja magában, amelyeket a Ht. a Korm. rendelet előír a hulladékgazdálkodási közszolgáltató számára.

**Ingatlanhasználó:** az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás *igénybevételére köteles* és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendelkezésére áll. (Ht.)

**Közzszolgáltató:** az a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közzszolgáltatást lát el. (Ht.)

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

**Ügyfél:** Az a természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház és lakásszövetkezet, aki a Ht. szerint ingatlanhasználónak minősül és köteles és/vagy jogosult igénybe venni a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatást.

**Hulladékfajták** (Ht. szerinti fogalmak)

**Biohulladék:** a biológiailag lebomló, parkokból származó vagy kerti hulladék, háztartásokban, éttermekben, étkeztetőkben és kiskereskedelmi tevékenységet folytató létesítményekben képződő élelmiszer- és konyhai hulladék, valamint az ezekhez hasonló, élelmiszer-feldolgozó üzemekben képződő hulladék. (Ht.)

**Elkülönítetten gyűjtött hulladék:** olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén *a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól* elkülönítve gyűjtenek. (Ht.)

**Háztartási hulladék:** a háztartásokban képződő vegyes, elkülönítetten gyűjtött, valamint lomhulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékot. (Ht.)

**Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék:** az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló. (Ht.)

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

**Lomhulladék:** az ingatlanhasználótól a Közzszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közzszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja. (Ht.)

**Települési hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék. (Ht.)

**Vegyes hulladék:** a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladéknak az a különböző fajtájú és összetételű hulladékot tartalmazó része, amelyet az elkülönítetten gyűjtött hulladéktól eltérő külön gyűjtőedényben gyűjtenek. (Ht.)

**Veszélyes hulladék:** a Ht. 1. mellékletben meghatározott veszélyességi jellemzők legalább egyikével rendelkező hulladék. (Ht.)

**Maradék hulladék:** Biológiai hulladékot nem tartalmazó vegyes települési hulladék

### 3. A Közzszolgáltató

#### 3.1. Közzszolgáltató bemutatása és azonosító adatai

A Közzszolgáltató a társult önkormányzatok hulladékgaazdálkodási közzszolgáltatója. Tulajdonosa Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata.

Cégnev: **GYHG Győri Hulladékgaazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság**  
Rövidített elnevezése: **GYHG Nonprofit Kft.**  
Székhely: **9023 Győr, Bartók Béla út 29. fszt. 4.**  
Cégjegyzékszám: **08 09 024637**  
Adószám: **24232643-2-08**

#### 3.2. Ügyfélszolgálat

A Közzszolgáltató Ügyfélszolgálatának adatait és elérhetőségét az **1.sz. függelék** tartalmazza.

#### 3.3. Integrált irányítási rendszer

A Közzszolgáltató mindenkorl törekvése, hogy irányítása összhangban legyen a lakossági és a társadalmi elvárásokkal, működtetése eleget tegyen a gazdaságossági és környezetvédelmi megfontolásoknak, valamint a szabályozott üzletmenettel kapcsolatos elvárásoknak.

Közzszolgáltató a kor követelményeinek és a rendszerszabványok előírásainak megfelelően alakította ki minőségirányítási rendszerét.

A fenti rendszerkövetelményekkel a Közzszolgáltató célja elismertségét, szolgáltatásainak az Európai Unió előírásainak megfelelő minőségét, a környezet- és energiatudatos gondolkodást, az információbiztonsági követelmények érvényesítését, a kockázatkezelésen alapuló működést biztosítani.

A Közzszolgáltató rendszeresen felülvizsgáltatja független harmadik féllel működését, integrált irányítási rendszerét, amely támogatja a folyamatok felügyeletét, ennek részeként a dokumentáltságot és azok fejlesztését.

#### 3.4. Koordináló szerv, hatósági felügyelet, ellenőrzés

##### a) Koordináló szerv

Az állam a hulladékgaazdálkodással összefüggő közfadatainak ellátására Koordináló szervet hozott létre. Feladatai között szerepel többek között a hulladékgaazdálkodás országos céljainak meghatározása, a közzszolgáltatási díj beszedése, a közzszolgáltatók részére a jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díj megfizetése, valamint a közzszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségek kezelése.

A Koordináló szerv adatai:

Név: NHKV Nemzeti Hulladékgaazdálkodási Koordináló és Vagyonkezelő  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság (rövidített elnevezése: NHKV Zrt.)  
Cím: 1036 Budapest, Lajos utca 103.

b) Környezetvédelmi ellenőrző hatóság

A Közszolgáltatót a környezetvédelmi hatóság ellenőrzi. A környezetvédelmi hatóság ellenőrzése kiterjed a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység, valamint a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások teljesítésére, így pl. az átvett, összegyűjtött és elszállított hulladék eredetére, tulajdonságára, mennyiségére, rendeltetési helyére, a hulladéklerakási járulék bizonylatainak ellenőrzésére. A Közszolgáltatótól a Ht. 82. §-a alapján a környezetvédelmi hatóság tájékoztató adatot, összefoglalót, igazolást, jelentést kérhet.

A környezetvédelmi, ellenőrző hatóság adatai:

Név: Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály Hulladékgazdálkodási Osztály  
Cím: 9021 Győr, Árpád út 28-32.

Vas Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály  
Cím: 9700 Szombathely, Vörösmarty u. 2.

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály  
Cím: 2800 Tatabánya, Fő tér 4.

Veszprém Megyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály  
Cím: 8200 Veszprém, József Attila u. 36.

A 271/2001. (XII.21.) Korm. rendelet 2. § (2) bekezdésében meghatározott esetekben környezetvédelmi hatósággént a települési önkormányzat jegyzője jár el.

c) Díjfelügyeleti hatóság

A Közszolgáltató által alkalmazott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díjfelügyeletét a Ht. 48. § (1) bekezdése alapján a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal látja el. A hatóság vizsgálja a jogszabályokban meghatározott, hulladékgazdálkodási közszolgáltatás díjra vonatkozó előírások betartását.

A Közszolgáltató a hivatalnak minden olyan tájékoztatást és adatot megad, amely a Hivatal hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjjal kapcsolatos díjfelügyeleti tevékenységéhez szükséges.

A díjfelügyeleti hatóság adatai:

Név: Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal  
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 52.

d) Törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság

A Közszolgáltató, mint gazdasági társaság a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (különösen harmadik könyv harmadik részének) hatálya alá tartozik, a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról szóló 2006. évi V. törvény rendelkezései szerinti törvényességi felügyeleti eljárásban az illetékes cégbíróság jár el.



A törvényességi felügyeletet gyakorló bíróság adatai:

Név: Győri Törvényszék Cégbírósága Cím: 9021 Győr, Szent István út 6.

Fogyasztóvédelmi hatóság

A Koordináló szerv vagy a közszolgáltató által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén a Ht. 83. §-a alapján a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztóvédelmi hatóság eljárására az Fgytv. szabályai vonatkoznak azzal, hogy a társasházakról szóló törvény szerinti társasházi közösség, továbbá a lakásszövetkezet az Fgytv. alkalmazásában fogyasztónak minősül.

A fogyasztóvédelmi hatóság adatai:

Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Levelezési cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

Telefon: + 36 (96) 795-950

Internetes elérhetőség: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu)

Veszprém Megyei Kormányhivatal

Cím: 8200, Veszprém, Mindszenty u. 3-5.

Telefon: +36 (88) 550-510

Internetes elérhetőség: [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu))

Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály

Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.

Telefon: +36 (94) 505-220

Fax száma: +36 (94) 506-984

Internetes elérhetőség: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal

Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.

Telefon: +36 (34) 309-303

Fax száma: +36 (34) 309-302

Internetes elérhetőség: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

A Ht. 83. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezés alapján a fogyasztónak (az ingatlanhasználónak) a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt az érintett Koordináló szerv vagy Közszolgáltató felé megtette.

A Kormány a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló, többször módosított 387/2016. (XII.2) Korm. rendelet 3. § (3) bekezdésében meghatározott esetekben fogyasztóvédelmi hatósággént közvetlenül a Pest Megyei Kormányhivatalt jelölte ki.

## **4. Közzolgáltatás**

### **4.1. Közzolgáltatás ellátásának alapelvei**

#### Törvényesség

A közzolgáltatás ellátása a Ht. és a Korm. rend. előírásainak betartásával történik. A közzolgáltatás ellátása során az ingatlanhasználók (ügyfelek) részéről alapkövetelménynek tekintik a Közzolgáltató ezen jogszabályokban foglaltak ismeretét, különös tekintettel az ingatlanhasználókra vonatkozó jogokra és kötelezettségekre, mivel a Közzolgáltató az ingatlanhasználókra (ügyfelekre), mint tudatos közzolgáltatást igénybe vevőkre tekint.

#### Kiszámíthatóság

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

#### Partnerség

A közzolgáltatás ellátása során a Közzolgáltató a Ht. és a Korm. rendelet előírásainak figyelembevétele mellett hatékony együttműködésre törekszik partnereivel (Ingatlanhasználó/Ügyfél, Hatóságok, állami és közigazgatási szervek/intézmények, szakmai szervezetek, kapcsolódó iparágak szervezetei). A partnerek javaslatait lehetőség szerint beépíti stratégiájába, üzletfejlesztési programjába.

### **4.2. Jogviszony létrejötte és tartalma**

A hulladékgazdálkodási közzolgáltatás igénybevétele minden ingatlanhasználó részére kötelező, a Ht. előírásai szerint a hulladékgazdálkodási közzolgáltatást a Ht. szerinti ingatlanhasználó köteles igénybe venni.

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

A hulladékgazdálkodási közzolgáltatási jogviszony alapján a Közzolgáltató vállalja, hogy megfelelő minőségben és gyakorisággal közzolgáltatást nyújt, illetve a közzolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll. Az Ügyfél/Ingatlanhasználó köteles igénybe venni a közzolgáltatást, melynek keretében köteles a közzolgáltatás elvégzésének feltételeit biztosítani, valamint a közzolgáltatás díját megfizetni.

A közzolgáltatás igénybevételére vonatkozó írásbeli bejelentés, a hulladéktároló edények átvétele, azok ürítésre történő kikészítése, a hulladékgazdálkodási díjfizetés, illetve a szolgáltatás módosításával kapcsolatos megkeresések, melyről az ingatlanhasználó és a közös képviselő a Közzolgáltatótól értesítő levél útján tájékoztatást kap, mind a szolgáltatás igénybevételét és elismerését jelenti.

### 4.3. Közzolgáltatási feladatok

A közzolgáltatás kiterjed:

- a. az ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött bio és maradék hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b. a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékainak gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c. hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d. átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- e. vegyesen gyűjtött hulladékok mechanikai-biológiai előkezelésére, a nem hasznosítható hulladékok ártalmatlanítására;
- f. az elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladék válogatására, egyéb elkülönítetten gyűjtött hulladék mechanikai kezelésére;
- g. hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára, és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

A közzolgáltatás kiterjed továbbá a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező és a Közzolgáltató által meghatározottak szerint hulladékgyűjtő udvaron a Közzolgáltató által átvett

- a. építési és bontási hulladék,
- b. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladék,
- c. elem-, fénycső- és akkumulátor hulladék,
- d. gumiabroncs hulladék,
- e. fáradt olaj, étolaj és zsír hulladék,
- f. lomhulladék,
- g. fás szárú zöldhulladék,
- h. papírhulladék,
- i. nem csomagolási műanyag hulladék,
- j. nem csomagolási fémhulladék,
- k. veszélyes hulladékkal szennyezett csomagolási hulladék

gyűjtésére és kezelésére.

### 4.4. A Közzolgáltató jogai és kötelezettségei

A Közzolgáltató köteles ellátni hulladékgazdálkodási közzolgáltatási feladatait (4.3.-4.4.) A Közzolgáltatási díjak beszedéséről és számlázásról a Koordináló szerv önállóan vagy megbízottja útján gondoskodik. Közzolgáltató ellátja a megrendelés alapján keletkező, valamint a hulladékgazdálkodási közzolgáltatáshoz kapcsolódó közzolgáltatáson túli szolgáltatásokat is. (4.7.)

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

#### 4.4.1. Az Ingatlanhasználónál történő hulladékgyűjtés

A Közszolgáltató a Győr Nagytérsegi Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulással kötött keretszerződésben meghatározottak szerint az ingatlanhasználónál keletkezett, a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített tartályokat rendszeresen üríti, a hulladékokat átveszi és elszállítja.

##### 4.4.1.1. Hulladékgyűjtés és szállítás gyűjtőedénnyel

- a. Az ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező maradék hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített, egyedi informatikai azonosítóval ellátott gyűjtőedényt rendelkezésre bocsátja.
- b. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó bejelentését követően a Közszolgáltató az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített, egyedi informatikai azonosítóval ellátott gyűjtőedényt rendelkezésre bocsátja.
- c. A Közszolgáltató az ingatlanhasználó részére az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött bio hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített, egyedi informatikai azonosítóval ellátott gyűjtőedényt rendelkezésre bocsátja.
- d. A Közszolgáltató az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik.
- e. A Közszolgáltató a hulladék gyűjtéséhez az ingatlanhasználók részére különböző űrméretű tartályok igénybevételére (120 l, 240 l, illetve 1100 l) biztosít lehetőséget.

##### 4.4.1.2. A hulladékgyűjtés gyakorisága

A Közszolgáltató

- a. a vegyes hulladékot nagyvárosias lakóterületen legalább heti két alkalommal, egyéb (kertvárosi és falusias) lakóterületen heti egy alkalommal, a biológiailag lebomló hulladékot heti egy alkalommal, a maradék hulladékot kéthetente, mindig ugyanazon a napokon;
- b. a hulladékgyűjtő pontokon, hulladékgyűjtő szigeteken elhelyezett hulladékokat járatterv szerint, mindig ugyanazon a napokon;
- c. a hulladékgyűjtő udvarokban a közzétett nyitvatartási időben; gyűjti.

##### 4.4.1.3. Hulladékgyűjtő járatok

A Közszolgáltató a Győr Nagytérsegi Hulladékgazdálkodási Önkormányzati Társulással kötött szerződésben meghatározott gyűjtési gyakoriságú hulladékgyűjtő járatokat szervez, amely keretében:

- a. a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék elszállításához az egyes hulladékfajták átvételére alkalmas felépítménnyel rendelkező járművet, eszközt használ;
- b. az Ingatlanhasználó a Közszolgáltató honlapján elérhető hulladéknaptárból

tájékozódhat a hulladékgyűjtés időpontjáról külön megjelölve a vegyes, maradék, bio és az elkülönítetten gyűjtött hulladékok gyűjtésének időpontjáról;

- c. a hulladékgyűjtés időpontjainak változásáról az Ingatlanhasználót a változás bekövetkeztét megelőzően legalább 15 nappal írásban értesíti;
- d. rendkívüli időjárás esetén a hulladékgyűjtés átmeneti változása, szüneteltetése esetén az Ingatlanhasználókat honlapján és elektronikus média útján haladéktalanul értesíti;

#### 4.4.2. Hulladékgyűjtő szigetek működtetése

A Közszolgáltató hulladékgyűjtő szigeteket tart fenn.

A hulladékgyűjtő szigetet a Közszolgáltató a jogszabályi előírásokkal összhangban úgy alakítja ki, hogy

- a. a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
- b. a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken az üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a fém, a műanyag, a papír, valamint az üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve.

A Közszolgáltató

- a. a hulladékgyűjtő sziget elérhetőségéről és működési rendjéről,
- b. a hulladékgyűjtő sziget igénybevételeinek feltételeiről, így különösen a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedényben elhelyezhető hulladék jellegéről, fajtájáról, valamint elszállításának gyakoriságáról a lakosságot hírlevél útján, valamint honlapján tájékoztatja.

#### 4.4.3. Hulladékgyűjtő udvarok működtetése

A Közszolgáltató egyes, a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. sz. mellékletében meghatározott típusú a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási engedélyében szereplő - hulladékok szakszerű gyűjtése érdekében hulladékgyűjtő udvarokat üzemeltethet, azzal, hogy a 246/2014. (IX.29.) Korm. rendelet 1. mellékletében meghatározott hulladékból adott időszakban legfeljebb a hulladékgazdálkodási engedélyében meghatározott mennyiséget vehet át.

A Közszolgáltató az általa üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy ingatlanhasználóknál keletkező

- a. építési és bontási hulladékot,
- b. elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot,
- c. elem-, fénycső- és akkumulátor hulladékot,
- d. gumiabroncs hulladékot,
- e. fűadárt olaj, étolaj és zsír hulladékot,
- f. lomhulladékot,
- g. fás szárú zöldhulladékot,
- h. papírhulladékot,
- i. nem csomagolási műanyag hulladékot,
- j. nem csomagolási fémhulladékot,
- k. veszélyes hulladékkal szennyezett csomagolási hulladékot

térítésmentesen, a közszolgáltatási díj megfizetését igazoló bizonylat, valamint a lakcímkártya bemutatása mellett a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott módon és mértékben átveszi.

A Közszolgáltató az átvett hulladékról a természetes személy ingatlanhasználó részére kérésre utólag elektronikus formában átvételi elismervényt küld. Az átvételi elismervényen feltünteti az átvett hulladék típusát, fajtáját, jellegét, mennyiségét és az átvétel időpontját.

A Közszolgáltató megtagadhatja a hulladékgyűjtő udvarra szállított települési szilárd hulladék átvételét és elhelyezését, ha

- a) az adott hulladék hulladékfajta szerinti elkülönítése nem felel meg jogszabályban, vagy a hulladékgyűjtő udvar üzemeltetési szabályzatában meghatározott követelményeknek;
- b) a természetes személy ingatlanhasználó a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat a Koordináló szerv részére nem fizette meg.

A Közszolgáltató

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

#### 4.4.4. Közszolgáltató egyéb kötelezettségei

Közszolgáltató Ügyfelei számára a jogszabályi előírásoknak megfelelő ügyfélszolgálatot működtet.

A Közszolgáltató a közszolgáltatás végzéséhez kapcsolódó (az elvégzett, vagy felajánlott, vagy ha a közszolgáltatás végzésére rendelkezésre állt) közszolgáltatási díj számlázására vonatkozó adatokat megküldi a Koordináló szerv részére a közszolgáltatási díj beszedése érdekében.

Közszolgáltató közszolgáltatás teljesítésének feltételeit biztosító, a jogszabályokban és a közszolgáltatási szerződésében meghatározott nyilvántartási rendszert vezet.

Az adatvédelemmel és adatkezeléssel kapcsolatos részletes szabályokat az Üzletszabályzat 5.4. pontja tartalmazza.

#### 4.5. Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

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

Az ingatlanhasználó az Önkormányzat által szervezett közszolgáltatás kertében a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékait a Közszolgáltató részére rendszeresen átadja.

Az Ügyfelet/ingatlanhasználót 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 4.6.6. pontban írtak szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást a Közszolgáltató szüneteltetheti.

#### 4.5.1. Az Ügyfél kötelezettségei

- a. az Ügyfél köteles a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás ellátásához szükséges feltételeket a Közszolgáltató részére biztosítani és a közszolgáltatást igénybe venni,
- b. ha természetes személy ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közszolgáltatónak,
- c. ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a közszolgáltatás igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést tenni a Közszolgáltatónak,
- d. a Közszolgáltatónak megadni adatait (gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a közszolgáltató felhívására a közhiteles nyilvántartás szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát; a természetes személy ingatlanhasználó családi és utónevét, a lakóhely, tartózkodási és értesítési helyének címét),
- e. saját maga vagy meghatalmazottja révén a Közszolgáltató által a rendelkezésére bocsátott, a Közszolgáltató vagy a Társulás tulajdonát képező hulladékgyűjtő edényt átvenni és a birtokbavételt aláírásával igazolni,
- f. a használatában lévő ingatlan kapcsán a felmerülő adatváltozásokat a 15 napon belül a Közszolgáltatónak bejelenteni,
- g. gondoskodni az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edény(ek) rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról,
- h. 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,
- i. a veszélyes hulladékokat a nem veszélyes települési hulladékoktól elkülönítve gyűjteni,
- j. az átvett gyűjtőedény(ek)e)t a hulladék elszállítása céljából a Közszolgáltató által megjelölt időpontban, a közterületen, a gyűjtést végző gépjárművel megközelíthető és ürítésre alkalmas helyen elhelyezni,
- k. a megrendelés során kitöltött, csatolt vagy bemutatott dokumentumokban megadott adatok pontosságáért és hitelességéért büntetőjogi felelősséget vállalni.

#### 4.5.2. Az Ügyfél jogosultságai

A természetes személy Ingatlanhasználó az általa elkülönítetten gyűjtött, hulladékait hulladékgyűjtő pontra, hulladékgyűjtő udvarba, átvételi helyre vagy a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékot kezelő hulladékkezelő létesítménybe szállíthatja, és ott a jogosultnak átadhatja, vagy a hulladékgyűjtő szigeteken található gyűjtőedényben elhelyezheti, a Közszolgáltató [www.gyhg.hu](http://www.gyhg.hu) honlapján közzétettek szerint, ha a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjat egyébként a Koordináló szerv részére megfizette.

### 4.6. Ügyfélmegkeresések típusai

#### 4.6.1. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének bejelentése (megrendelése)

A bejelentés (a közszolgáltatás megrendelése) személyesen, írásban (postai levél, e-mail) útján tehető meg a Közszolgáltató [www.gyhg.hu](http://www.gyhg.hu) honlapján megtalálható nyomtatványok segítségével. A bejelentéshez a Közszolgáltató [www.gyhg.hu](http://www.gyhg.hu) honlapján előírt dokumentumok csatolása szükséges.

Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Közszolgáltató felé egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a közsolgáltatás első igénybevételekor (új Ügyfél), új megrendelések, módosítások, személyes adataik változása esetén, továbbá akkor, amikor az Ügyfélszolgálatot egyeztetés céljából megkeresik (meglévő Ügyfél) és még nem tettek Adatkezelési nyilatkozatot.

Közszolgáltató a hulladékgazdálkodási közsolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a. természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfelek)
- b. nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társasház, lakásszövetkezet, költségvetési szervek cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozó ingatlanhasználót

#### 4.6.2. Adatváltozások

Az Ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

##### A. Közös képviselő változása:

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.

##### B. Ingatlanhasználó változás:

Ingatlanhasználó személyében történt változás esetén az ügyintézés feltétele az ingatlanhasználói státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap legalább egyszerű másolatának becsatolása,
- vagy adásvételi szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ingatlan birtokosának, vagyonkezelőjének (ingatlanhasználójának) változása esetén az ingatlan birtokosi, vagyonkezelői státusz igazolása:

- 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolat csatolása mellett a bérleti, a használatra vonatkozó szerződés, illetve vagyonkezelői szerződés bemutatása,
- továbbá írásos nyilatkozat a fogyasztóváltozás rögzítésére vonatkozóan.

Az ügyfél személyazonosságának (vagy gazdálkodó szervezet esetén azok adatainak) ellenőrzése szükséges.

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

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

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

#### 4.6.3. Számlareklamáció / Díjszámlázás felülvizsgálati kérelme / Díjbeszedés ügyintézésével kapcsolatos bejelentés

Számlareklamáció esetén az érdemi ügyintézés megkezdésének feltétele a számlareklamáció



megalapozottságát igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásbeli rögzítése, amelyek alátámasztják a díj visszakövetelés jogosságát, valamint az Ügyfél/ ingatlanhasználó személyazonosságának ellenőrizhetősége.

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

A közszolgáltatás az Ügyfél kérésére egyhuzamban legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető abban az esetben, ha az Ügyfél az erre vonatkozó igényét a Közszolgáltató felé jelzi. Ebben az esetben a hulladékgyűjtő edények a szolgáltatási helyen maradnak.

Egy évnél hosszabb idejű szüneteléshez jegyzői igazolás (Győr Megyei Jogú Város esetén teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt kérelem) szükséges. Egy évnél hosszabb idejű szünetelés esetén a hulladékgyűjtő edények a szolgáltatási helyről elszállításra kerülnek.

A szünetelésre vonatkozó igény az egy év letelte után – a szünetelésre vonatkozó igény bejelentésének szabályai szerint – újra kezdeményezhető.

Amennyiben határozott idejű szüneteltetés esetén a hulladékgyűjtő edény egyedi informatikai azonosítóját a hulladékgyűjtés során a Közszolgáltató gépjárműve regisztrálja (tehát hulladékgyűjtés történik), a Közszolgáltató a szüneteltetést leállítja és gondoskodik a számlázás újraindításáról.

#### 4.6.4. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás szünetelése

A szüneteltetés időtartamáról a Közszolgáltató az ingatlanhasználót a szüneteltetés nyilvántartásban való rögzítésével egyidejűleg írásban tájékoztatja.

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

A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség.

Társasháznál a közösségi szolgáltatás miatt csak abban az esetben van lehetőség szüneteltetésre, amennyiben, hivatalos dokumentumokkal igazolják, hogy a társasház építési-bontási munkálatok vagy egyéb okok miatt lakatlan.

Ha a szünetelés feltételeiben, (miszerint az ingatlanon használója nem tartózkodik) változás következik be, az Ingatlanhasználó (Ügyfél) ezt írásban haladéktalanul köteles a Közszolgáltatónak bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koordináló szervet értesíti.

Az ingatlanhasználó a szüneteltetés időszakában is köteles gondoskodni a birtokában, használatában lévő hulladékgyűjtő edény tisztántartásáról, tárolásáról, őrzéséről.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Közszolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koordináló szerv részére.

A szüneteltetésre vonatkozó igény, illetve a szünetelés feltételeiben bekövetkezett változás bejelentése benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, illetve e-mailen.

#### 4.6.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megszüntetése

Az Ügyfél (ingatlanhasználó) az általa kötelezően igénybe veendő hulladékgazdálkodási közszolgáltatást írásban megszüntetheti. A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy megküldhető postai úton, illetve e-mailen.

A megszüntetés feltétele az ingatlanhasználói minőség megszűnését, elköltözést igazoló dokumentumok bemutatása (pl.: bérleti szerződés felmondása), illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják a megszüntetés jogosságát.

#### 4.6.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás újraindítása

Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó) által megnevezett fogyasztóhelyen a felfüggesztés körülményei megváltoztak, lehetőség van a szolgáltatás újraindítására.

Az újraindítás feltétele az ingatlanhasználói minőséget igazoló dokumentumok bemutatása, illetve azon indokok írásos rögzítése, amelyek alátámasztják az újraindítás szükségességét.

A kérelem benyújtható személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy postai úton, illetve e-mailen.

#### 4.6.7. Kártérítés/tartálpótlás

Az ingatlanhasználó gondoskodik az általa birtokba vett hulladékgyűjtő edények rendeltetésszerű használatáról, őrzéséről, rendszeres tisztán tartásáról, fertőtlenítéséről, valamint környezetük tisztán tartásáról.

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

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

Amennyiben a bejelentés elmaradása miatt a Közszolgáltató nem szerez tudomást a kihelyezett edényzet eltűnéséről/megrongálódásáról, úgy a Közszolgáltató a bejelentés időpontjáig jogosult (mivel „a Közszolgáltató a közszolgáltatás teljesítésére rendelkezésre áll”) a közszolgáltatási díj számlázása érdekében a Koordináló szerv részére adatot szolgáltatni.

A bejelentés személyesen, írásban (postai levél, e-mail) történhet.

Az ügyfél írásos vagy személyes bejelentését követően a kártérítés rögzítésre kerül a Közszolgáltató rendszerében, az új tartályt a Közszolgáltató biztosítja.

### **4.7. Megrendelés alapján végzett, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatások**

#### 4.7.1. Tartálycsere

Amennyiben az Ügyfél tartálya a rendeltetésszerű használat során megsérül, a Közszolgáltató gondoskodik a tartály cseréjéről.

Amennyiben nem a fogyasztó jelenti be a sérülést vagy a tartály hiányát, úgy a Közzszolgáltató a bejelentőtől nem kéri be az azonosító adatokat, hanem a fogyasztási helyen található Ügyféllel veszi fel a kapcsolatot.

A tartálycsere olyan folyamat, melyben telefonos bejelentés alapján is eljár az Közzszolgáltató ügyfélszolgálat.

#### 4.7.2. Tartályszám-növelés

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

A tartályszám-növelési kérelmet a közös képviselő vagy meghatalmazottja nyújthatja be személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

Amennyiben a rendszeres többlethulladék miatt a Közzszolgáltató kezdeményezi a többlettartály kihelyezését, a Közzszolgáltató írásban értesíti az Ügyfelet a kihelyezés tényéről.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közzszolgáltató a módosítást a rendszerben rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, illetve gondoskodik a hulladékgyűjtő edény kihelyezéséről.

#### 4.7.3. Tartálytípus-csere gazdálkodó szervezet részére

Közzszolgáltató lehetőséget biztosít arra, hogy a gazdálkodó szervezet Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges tartályt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

A Közzszolgáltató a változást a hulladékgyűjtő edény kiszállításának napjával rögzíti a rendszerében. következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Csak és kizárólag a Közzszolgáltató által kihelyezett tartályok esetében van lehetőség a cserére, hiányzó tartály esetén a Közzszolgáltató a kártérítésre vonatkozó pontban leírtak szerinti jár el.

A kérelem benyújtható személyesen, vagy postai úton, illetve e-mailen.

### 4.8. Közzszolgáltatási díj

A hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás igénybevételéért az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási díjat köteles fizetni.

Az ingatlanhasználó a teljesített hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás alapján számított hulladékgazdálkodási közzszolgáltatási díjat utólag, a Koordináló szerv, vagy az általa megbízott személy (díjbeszedő) által megküldött számla alapján, a számla kézhezvételétől számított 15 napon belül köteles kiegyenlíteni.

Az aktuális közzszolgáltatási díjak megtalálhatóak a Közzszolgáltató honlapján ([www.gyhg.hu](http://www.gyhg.hu)).

## 5. Ügyfélkapcsolatok általános szabályai

Az ügyfélkapcsolatok általános szabályainak célja, hogy a Ht. és az Fgytv. előírásaival, a felügyeleti követelményekkel és a Közzszolgáltató szabályzataival összhangban meghatározza

a Közzszolgáltató munkavállalói számára az Ügyfelek megkeresésének szakszerű és korrekt kivizsgálásának szabályait.

A Közzszolgáltató köteles biztosítani, hogy minden Ügyfél, függetlenül megkeresésének tárgyától és a beérkezés módjától ugyanabban a magas szintű az elbánásban részesüljön.

## 5.1. Üzletpolitikai irányelvek

### Törvényesség

Az ügyfélmegkeresések kezelése a Fgytv. előírásai szerint történik, melyek kivizsgálása során a Fgytv. az irányadó. A Közzszolgáltató tudatos, körültekintéssel és felelősséggel eljáró fogyasztóként tekint ügyfeleire.

### Egyenlőség

A Közzszolgáltató az ügyfélmegkereséseket mindenféle megkülönböztetés nélkül, egyenlő elbánás szerint, azonos eljárási rendben kezeli, így az alkalmazott eljárás nem függ az ügyfélmegkeresés (pl. tájékoztatás, panasz, egyéb megkeresések, stb.) típusától.

### Minőség

Az ügyfélmegkeresés kezelése révén az Ügyfél részére érdemi válaszokat kell adni a megkeresés tárgyában. Az adott válasznak tartalmaznia kell minden olyan lényegi információt, amelyet a megkeresésben igényeltek.

## 5.2. Fogalom meghatározások az ügyfélkapcsolatokkal összefüggésben

- a. **Áru:** a termék, az ingatlan és a vagyoni értékű jog, valamint a szolgáltatás (Fgytv. 2. § 1.)
- b. **Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, továbbá a békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységi körén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, mikro-, kis- és középvállalkozás is, aki, illetve amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje (Fgytv. 2. § a).
- c. **Közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat (Pktv.1. § (3) bekezdés).
- d. **Közzszolgáltatás fogalma az Fgytv. szerint:** külön törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott települési szilárd hulladék rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás (Fgytv. 2. § h)
- e. **Közzszolgáltatással kapcsolatos panasz** (továbbiakban panasz): a Közzszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a Közzszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a Közzszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad

a Közzszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a Közzszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a Közzszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend. előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasz az sem, ha az Ügyfél nem a Közzszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a Közzszolgáltatóhoz.

- f. **Megkeresés módja** azon csatornát jelenti, amelyen az adott ügyfélmegkeresést az ügyfél eljuttatja a Közzszolgáltatóhoz. Minden olyan csatornán érkező megkeresést, amely nincs rögzítve a jelen Üzletszabályzat **1. sz. függelék a. pontjában**, beleértve az általános vagy személyes e-mail címekre küldött üzeneteket, a Közzszolgáltató egyéb telefonszámain megtett bejelentéseket, a Közzszolgáltató egyéb telephelyeire küldött postai leveleket, valamint a nem a Közzszolgáltató Ügyfélszolgálatánál megtett személyes bejelentéseket, a Közzszolgáltatónak nem áll módjában az Üzletszabályzatban rögzítettek szerint kezelni.
- g. **Panasz:** amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat (Pktv. 1. § (2) bekezdés).
- h. **Panaszos** minden olyan természetes személy, jogi személy, vagy más szervezet, és ezek képviselője, aki/amely a Közzszolgáltató szolgáltatását igénybe veszi, és azzal kapcsolatban panasszal él.
- i. **Ügyfélnek** tekintendő az ügyfélkapcsolat szempontjából mindenki, aki a 2. fejezetben található fogalom meghatározásba beletartozik, valamint az őt jogszerűen képviselő meghatalmazott.
- j. **Ügyfélmegkeresés** minden olyan, a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás ellátásával kapcsolatos tájékoztatás, kérdés, panasz és bejelentés, amely a Közzszolgáltató által megadott ügyfélszolgálati csatorna valamelyikén érkezett be (telefonon, személyesen, postai és elektronikus levélben). A nem panaszként kezelt ügyfélmegkeresés az ügyfél észrevételének minősül.

### 5.3. Kapcsolat a fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel

A Közzszolgáltató együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy a felhasználókat érintő kérdésekben megismerje az Ügyfelek véleményét, tájékoztassa Ügyfeleit a tervezett intézkedésekről, és visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről. Az együttműködés és a közvetlen kapcsolattartás az ügyfélkapcsolati és kommunikációs tevékenységek kereteiben történik.

Az együttműködés az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- a. Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály
- b. Veszprém Megyei Kormányhivatal
- c. Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- d. Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal
- e. Gazdasági Versenyhivatal
- f. Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
- g. Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
- h. Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

- i. Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület
- j. Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

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

Közszolgáltató elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az Ügyfél és a Közszolgáltató kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviseltek számára hasznos információként szolgálhatnak.

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

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

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

#### **5.4. Adatvédelem és adatkezelés**

Figyelemmel a GDPR, az Info tv., a Ht. és a kapcsolódó jogszabályok előírásaira, a Közszolgáltató által folytatott adatkezelés és adatfeldolgozás rendje az alábbiak szerint kerül megállapításra.

A Közszolgáltató a közszolgáltatás kialakítása és fenntartása céljából, a kötelező közszolgáltatás nyújtására irányuló jogviszony időtartama alatt, valamint e jogviszony megszűnését követően a jogszabályokban előírt iratmegőrzési kötelezettség időtartama alatt kezeli Ügyfeleinek (azaz a közszolgáltatással érintett ingatlanhasználóknak) a közszolgáltatás igénybevételehez és ellátásához szükséges személyes adatait. Közszolgáltató az Ügyfelei személyes adatait a GDPR-rel és az Info tv.-vel összhangban kezeli, tárolja és dolgozza fel.

A Közszolgáltató a felhasználási helyhez kötődő azonosító kódot és a felhasználó személyéhez kötődő üzleti partnerazonosítót alkalmaz, a felhasználó személyének és az egyes felhasználási helyek adatainak összekapcsolása céljából. A Közszolgáltató az azonosító kódot a felhasználó személyiségi jogát tiszteletben tartva alakítja ki és használja.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a Közszolgáltató az érintett felhasználó megfelelő tájékoztatáson alapuló önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály lehetővé teszi az adatkezelést. A Közszolgáltató az adatokat a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően a jogviszonyból származó igények elévüléséig kezeli.

A Közszolgáltató az ingatlanhasználónak a Ht.-ben meghatározott, a közszolgáltatással összefüggő személyes adatait a GDPR valamint az Info tv. előírásai szerint kezeli, ennek keretében:

- jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében

adatkezelőt, adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik félnek átadni;

- mint adatkezelő vagy tevékenységi körében más adatkezelő megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek törvény, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek;
- az adatokat védi különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, nyilvánosságra hozás vagy törlés, illetőleg sérülés vagy megsemmisülés ellen;
- törvényben meghatározottakon túli egyéb személyes adatokat csak célhoz kötötten és az ingatlanhasználó önkéntes hozzájárulásával kezeli.

A Közszolgáltató a fentieken túl egyéb adatkezelést - ide értve adattovábbítást - csak a GDPR (általános adatvédelmi rendelet) előírásaival összhangban végez.

#### 5.4.1. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezések

##### a) Adatkezelés jogalapja és a kezelt adatok

A személyes adatok kezelésének jogalapját a GDPR, az Info tv., a Ht. és kapcsolódó jogszabályok kötelező előírásai képezik.

Az Ügyfél a Közszolgáltató felhívására írásban, igazolható módon megadja:

- a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó a közhiteles nyilvántartása szerinti nevét, székhelyének, telephelyének címét, adószámát továbbá, ha elektronikus kézbesítési cím közhiteles nyilvántartásban történő szerepeltetése számára kötelező, úgy az elektronikus kézbesítési címét (Ht. 32/A § (4) bekezdés, 32/A § (5a) bekezdés, 38. § (1) és (3) bekezdés),
- a természetes személy ingatlanhasználó személyes adatai közül a családi és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, anyja születési családi és utónevét, lakóhelyének, tartózkodási és értesítési helyének címét (Ht. 32/A § (4) bekezdés, 32/A § (5a) bekezdés, 38. § (1) és (3) bekezdés és az 1996. évi XX. törvény 4. § (4) bekezdése, az Info tv. 5. § (1) bekezdés a) pontja alapján).

Minden egyéb személyes adat kezelését a Közszolgáltató az Ingatlanhasználó önkéntes hozzájárulása mellett, célhoz kötötten végzi. Ide tartozik különösen a természetes személy telefonszáma, mobiltelefonszáma és e-mail címe. (Info tv. 5. § (1) bekezdés b) pontja.)

##### b) Az adatok megismerésére jogosult lehetséges adatkezelők személye

A Közszolgáltató jogosult egyes, a közszolgáltatás ellátásához kapcsolódó részfeladatai tekintetében adatfeldolgozót megbízni, és a jogos igényeinek érvényesítése érdekében a részére átadott személyes adatokat hatósági, bírósági eljárások lefolytatása céljából harmadik személynek átadni.

A Közszolgáltató a kötelező hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatosan kezelt személyes és kapcsolattartási adatokat a GDPR és az Info tv. betartásával feldolgozza, és kezeli, a közszolgáltatás végzéséhez kapcsolódóan elvégzett, vagy felajánlott közszolgáltatásra vonatkozó adatokat az ingatlanhasználó tekintetében a jogszabályban előírt módon feldolgozás és kezelés céljából - közszolgáltatási díj beszedése, követelések érvényesítése stb.- a Koordináló szerv részére átadja.

c) Adatbiztonság

A Közzszolgáltató az általa alkalmazott adatbiztonsági intézkedéseket úgy alakítja ki, hogy azok az adatkezelés alapelvei és az érintettek jogai hatékony érvényesülését szolgálják, továbbá a tudomány és technológia mindenkori állásának és az intézkedések megvalósítása költségeinek figyelembevételével, a szabályok következetes betartásával az adatkezelés által jelentett változó valószínűségű és súlyosságú kockázatokkal arányosan és folyamatosan fenntartható módon biztosítsák a személyes adatok jogszerű és biztonságos kezelését; valamint, hogy alkalmasak és megfelelőek legyenek annak biztosítására, hogy

- kizárólag olyan és annyi személyes adat kezelésére kerüljön sor, olyan mértékben és időtartamban, amely az adatkezelés célja szempontjából szükséges, és
- a kezelt személyes adatok az érintett erre irányuló kifejezett akarata hiányában ne válhassanak nyilvánosan hozzáférhetővé.

Közzszolgáltató az adatkezelés során a személyes adatok megfelelő szintű biztonságát - így különösen az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisülésével vagy károsodásával szembeni védelmét - az ehhez szükséges műszaki, illetve szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja.

d) Adatkezelés célja, köre

A Közzszolgáltató az Ügyféllel kötött szerződésben megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és a szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából kezeli. A felhasználó azonosításához szükséges és a törvény alapján kötelezően megadandó személyes adatok a természetes személy felhasználó neve, lakcíme, illetve külön hozzájárulás esetén telefonszáma és e-mail címe.

A fenti céltól eltérő adatkezelést a Közzszolgáltató az érintett Ügyfél megfelelő tájékoztatáson alapuló előzetes és önkéntes hozzájárulásával folytat, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály kötelezővé teszi az adatkezelést.

e) Adatkezelés időtartama

A Közzszolgáltató az Ügyfél által jogszabály alapján megadott adatait mindaddig kezelheti, amíg a Ht. 38. § (1) bekezdése szerint a közzszolgáltatást igénybe veszi vagy a Föv. Kgy. rendelet alapján igénybe venni köteles.

A Közzszolgáltató az Ügyfél által önkéntesen megadott adatokat mindaddig kezeli, amíg az Ügyfél nem kéri ezen személyes adatainak a törlését vagy zárolását.

Miután megszűnt a közzszolgáltatás igényvételére vonatkozó kötelezettsége, az Ügyfél által jogszabályi előírás alapján kötelezően megadott és önkéntesen megadott adatait a Közzszolgáltató törli az elektronikus rendszereiből a hatályos jogszabályok szerint.

Törlés helyett a Közzszolgáltató zárolja a személyes adatot, ha az Ügyfél ezt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél jogos érdekeit. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

f) Adatkezeléssel érintettek köre

Az ingatlanhasználók tartoznak az adatkezeléssel érintettek körébe.



#### 5.4.2. Ügyfél jogai és azok érvényesítési lehetőségei

- a) Az Ügyfél az Info tv. 14. §-a alapján jogosult arra, hogy a Közzszolgáltató mint adatkezelő által kezelt személyes adatai vonatkozásában az Info tv-ben meghatározottak szerint:
- az adatkezeléssel összefüggő tényekről az adatkezelés megkezdését megelőzően tájékoztatást kapjon (előzetes tájékozódáshoz való jog),
  - kérelmére személyes adatait és az azok kezelésével összefüggő információkat az adatkezelő a rendelkezésére bocsássa (hozzáféréshez való jog),
  - kérelmére, valamint az Info tv. II/A. fejezetében meghatározott további esetekben
    - személyes adatait az adatkezelő helyesbítse, illetve kiegészítse (helyesbítéshez való jog),
    - személyes adatai kezelését az adatkezelő korlátozza (adatkezelés korlátozásához való jog),
    - személyes adatait az adatkezelő törölje (törléshez való jog).
- b) Az Ügyfél jogai érvényesülésének elősegítése érdekében a Közzszolgáltató, mint adatkezelő által tett intézkedések:
- Az érintett részére az Info tv-ben meghatározott esetekben nyújtandó bármely értesítést és tájékoztatást könnyen hozzáférhető és olvasható formában, lényegre törő, világos és közérthetően megfogalmazott tartalommal teljesíti, és
  - az érintett által benyújtott, az őt megillető jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmet annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 (huszonöt) napon belül elbírálja és döntéséről az érintettet írásban, vagy ha az érintett a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton értesíti.
  - Az előzetes tájékozódáshoz való jog érvényesülése érdekében a Közzszolgáltató, mint adatkezelő az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által végzett adatkezelési műveletek megkezdését megelőzően vagy legkésőbb az első adatkezelési művelet megkezdését követően haladéktalanul az érintett rendelkezésére bocsátja a) az adatkezelő és - ha valamely adatkezelési műveletet adatfeldolgozó végez, az adatfeldolgozó - megnevezését és elérhetőségeit, b) az adatvédelmi tisztviselő nevét és elérhetőségeit, c) a tervezett adatkezelés célját és d) az érintettet az Info tv. alapján megillető jogok, valamint azok érvényesítése módjának ismertetését. Ezzel egyidejűleg tájékoztatást nyújt Közzszolgáltató az adatkezelés jogalapjáról, időtartamáról, az időtartam meghatározásának szempontjairól, továbbá adattovábbítás esetén, hogy kik annak címzettjei és milyen célból kapják vagy kapták meg az adatokat.
  - A hozzáféréshez való jog érvényesülése érdekében az érintettet kérelmére a Közzszolgáltató, mint adatkezelő tájékoztatja arról, hogy személyes adatait maga az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó kezeli-e.
  - A helyesbítéshez való jog érvényesülése érdekében a Közzszolgáltató, mint adatkezelő, ha az általa, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok pontatlanok, helytelenek vagy hiányosak, azokat - különösen az érintett kérelmére - haladéktalanul pontosítja vagy helyesbíti, illetve ha az az adatkezelés céljával összeegyeztethető, az érintett által rendelkezésére bocsátott további személyes adatokkal vagy az érintett által a kezelt személyes adatokhoz fűzött nyilatkozattal kiegészíti.
  - A törléshez való jog érvényesítése érdekében a Közzszolgáltató, mint adatkezelő az Ügyfél személyes adatát haladéktalanul törli, ha

- az adatkezelés jogellenes, így különösen, ha az adatkezelés:
    - az Info tv. 4. §-ban rögzített alapelvekkel ellentétes,
    - célja megszűnt, vagy az adatok további kezelése már nem szükséges az adatkezelés céljának megvalósulásához,
    - törvényben, nemzetközi szerződésben vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában (GDPR) meghatározott időtartama eltelt, vagy
    - jogalapja megszűnt és az adatok kezelésének nincs másik jogalapja,
  - az érintett az adatkezeléshez adott hozzájárulását visszavonja vagy személyes adatainak törlését kéri, kivéve, az Info tv. 20. §. b,c,d pontjaiban meghatározott esetekben.
- c) Ha az érintett kérelmét a Közszolgáltató, mint adatkezelő illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására az adatkezelő elutasítja, az érintettet írásban, haladéktalanul tájékoztatja
- az elutasítás tényéről, annak jogi és ténybeli indokairól, valamint
  - az érintettet az Info tv. alapján megillető jogokról, valamint azok érvényesítésének módjáról, így különösen arról, hogy az adatkezelő, illetve a megbízásából vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó által kezelt személyes adatok helyesbítésére, törlésére vagy ezen adatok kezelésének korlátozására vonatkozó jogát a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság közreműködésével is gyakorolhatja.

Az érintett jogainak érvényesítése érdekében fordulhat a Közszolgáltató adatvédelmi tisztviselőjéhez is. Az érintett, ha nem ért egyet a Közszolgáltató által meghozott intézkedéssel, úgy az Info.tv., a GDPR, valamint a hatályos jogszabályok alapján

- Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) fordulhat vagy
- a Közszolgáltató székhelye szerinti törvényszék, vagy választása szerint a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is érvényesítheti jogait.

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

## 5.5. Ügyfélszolgálat

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

Az ügyfélkapcsolati tevékenységet a Közszolgáltató Ügyfélszolgálati Csoportja (továbbiakban: Ügyfélszolgálat) és Pénzügyi Osztálya látja el. Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, illetve telefonon az Ügyfélszolgálatához, levélben, elektronikus és postai levél útján a Pénzügyi Osztályhoz tudnak fordulni.

A Közszolgáltató csak az 1. sz. függelékben szereplő csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek. Az egyes ügyfélszolgálati csatornák felfogadási rendje is az 1. sz. függelékben található.

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

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

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

#### 5.5.1. Ügyfélszolgálati tevékenységek

##### Tájékoztatás

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

##### Közzolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

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

##### Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közszolgáltatással kapcsolatos kérést fogalmaz meg különös tekintettel a közszolgáltatás időpontjának módosítására, valamint a méltányossági kérelmekre.

##### Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem Közzolgáltató jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek Közzolgáltató a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett (Pktv. 1. §. (5) bekezdés).

## **5.6. Panaszügyintézés módja**

#### 5.6.1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon), írásban (postai levél, e-mail,) történhet. A Közzolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a Közzolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közzolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közzolgáltató ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez,

vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

#### 5.6.2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt az Üzletszabályzat 1. sz. függelékében meghatározott Ügyfélszolgálaton tehetnek az Ügyfelek a megadott felfogadási időben.

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

Amennyiben az Ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor. A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az Ügyfél nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját, a panasz részletes leírását, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét, Közzszolgáltató nyilatkozatát az Ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, a jegyzőkönyvet felvevő személy és az Ügyfél (fogyasztó) aláírását, a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolati példányát Közzszolgáltató a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak) átadja). A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató.

#### 5.6.3. Telefonon tett panaszbejelentés

A Közzszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Felfogadási időben a telefonos ügyfélszolgálat munkatársai törekednek az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására.

Az Ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az Ügyfélszolgálat munkatársa és az Ügyfél (fogyasztó) közötti telefonos kommunikációt Közzszolgáltató hangfelvétellel rögzíti.

A hangfelvételt a Közzszolgáltató egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja. A Közzszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

Ha a hangfelvétel tartalmazza az Ügyfél (fogyasztó) nevét, lakcímét, a panasz előterjesztésének idejét, módját, az Ügyfél (fogyasztó) panaszának részletes leírását, a Közzszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársának válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik -, a panaszról a jegyzőkönyv felvétele az Ügyfél (fogyasztó) beleegyezésével mellőzhető.

Amennyiben az Ügyfél nem elégedett a telefonos ügyfélszolgálati munkatárs által adott válasszal, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyvben rögzítésre kerül az Ügyfél panasz, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közzszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 5.6.2. pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz egyedi azonosító száma kerül feltüntetésre.

#### 5.6.4. Írásban (postai levél, e-mail) tett panaszbejelentés

A Közzszolgáltatóhoz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közzszolgáltató hatályos iratkezelési szabályzatának megfelelően kezeli. A panasz beérkezési napjának az írásos panasz érkeztetése számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, de panasznak nem minősülő ügyfélmegkereséseket 30 napon belül válaszol meg a Közzszolgáltató.

A Fgytv. előírásai szerint a Közzszolgáltató Ügyfélszolgálat a minden esetben köteles a Közzszolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokálással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzszolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

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

A 15 napos válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az Ügyfélszolgálat az Ügyfelet (fogyasztót) írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja.

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

#### 5.6.5. Megőrzési kötelezettség

A Közzszolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

#### 5.6.6. Jogorvoslat, békéltető testület

A Ht. 83. §-a alapján - a Koordináló szerv vagy a Közzszolgáltató által az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Közzszolgáltató hulladékgazdálkodási közzszolgáltatást érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, lakásszövetkezetekkel (együtt: fogyasztókkal) szembeni megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el. A fogyasztónak a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a

fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Koordináló szerv vagy a Közzszolgáltató felé megtette.

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

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatással kapcsolatos,

az előzőek szerinti fogyasztói jogvitának minősülő panaszával - ha véleménye szerint a Közzolgáltató nem orvosolta azt -, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez (budapesti lakóhelyű vagy tartózkodási helyű Ügyfél esetén a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testülethez). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

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

Az illetékes hatóságok, testület a következő:

- a) Győri Járási Hivatal Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.  
Levelezési cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.  
Telefon: + 36 (96) 795-950  
Internetes elérhetőség: [www.kormanyhivatal.hu](http://www.kormanyhivatal.hu)

Győr-Moson-Sopron Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A.

Telefon: +36 (96) 520-217

Internetes elérhetőség: [bekeltetotestulet@gymkik.hu](mailto:bekeltetotestulet@gymkik.hu)

- b) Veszprém Megyei Kormányhivatal  
Cím: 8200, Veszprém, Mindszenty u. 3-5.  
Telefon: +36 (88) 550-510  
Internetes elérhetőség: [veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu](mailto:veszprem.fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu)

Veszprém Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 8200 Veszprém, Budapest u. 3.

Telefonszám: +36 (88) 429-008,

Fax száma: +36 (88) 412-150

Internetes elérhetőség: [vkik@veszpremikamara.hu](mailto:vkik@veszpremikamara.hu)

- c) Vas Megyei Kormányhivatal Szombathelyi Járási Hivatal Műszaki, Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály  
Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7.  
Telefon: +36 (94) 505-220  
Fax száma: +36 (94) 506-984  
Internetes elérhetőség: [fogyasztovedelem@vas.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem@vas.gov.hu)

Vas Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület

Cím: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Telefon: +36 (94) 312-356,

Fax száma: +36 (94) 316-936

Internetes elérhetőség: [pergel.bea@vmkik.hu](mailto:pergel.bea@vmkik.hu)

- d) Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal  
Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2.  
Telefon: +36 (34) 309-303  
Fax száma: +36 (34) 309-302  
Internetes elérhetőség: [fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu](mailto:fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu)

Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testület  
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.  
Telefon: +36 (34) 513-010  
Fax száma: 34/316-259  
Internetes elérhetőség: [kemkik@kemkik.hu](mailto:kemkik@kemkik.hu)

### **5.7. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése**

Közszolgáltató minden ügyfélszolgálati folyamat megkezdésekor ellenőrzi a bejelentő vagy a személyesen megjelent természetes személy személyazonosságát, és (vagy) jogi személy bejelentéshez vagy megrendeléshez kapcsolódó jogosultságát.

Az alábbi esetekben nem szükséges az Ügyfél vagy bejelentő személyazonosságának ellenőrzése:

- a. információ kérése vagy közlése általában
- b. közérdekű bejelentések.

#### **5.7.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében**

- A. Természetes személy és a társasházi lakókat képviselő társasházi közös képviselő vagy a társasház intézőbizottságának elnöke (ha a közös képviseleti feladatot ő látja el) személyes megjelenése esetében az alábbi okiratok szolgálhatnak azonosításra (összhangban a Ptk. előírásaival a meghatalmazás esetére vonatkozóan):
- a. személyi/személyazonosító igazolvány vagy útlevél, vagy gépjárművezetői jogosítvány, vagy más, a személyazonosságot ezekkel egyenértékűen igazoló, okirat számmal és érvényességgel rendelkező dokumentum.
  - b. lakcímkártya vagy más, a lakcímet igazoló dokumentum.
  - c. meghatalmazás, amennyiben az illető más nevében jár el: a meghatalmazás lehet kézzel írott illetve gépelt. Ez utóbbi esetben két tanú aláírása is szükséges.
  - d. társasházi közgyűlési jegyzőkönyv, amely egyértelműen kijelenti a meghatalmazást.

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

- B. Jogi személy (gazdálkodó szervezet, lakásszövetkezet, alapítvány, önkormányzat, stb.) esetében a képviselőre jogosult személy vagy annak a Ptk. előírásaival összhangban meghatalmazott képviselője személyes megjelenése esetén személyazonosságának azonosítására, valamint a jogi személy létezésének ellenőrzésére az alábbi okiratok szolgálhatnak:

- a. létesítő okirat (társasági szerződés, alapító okirat, alapszabály), vagy a bejegyzésről szóló Cégbírószági illetve alapítványok, egyesületek esetében a civil szervezetek nyilvántartását végző törvényszék (Budapesten a Fővárosi Törvényszék) végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációs / [www.e-cegjegyzek.hu](http://www.e-cegjegyzek.hu) / szolgáltatás alapján letöltött legfrissebb cégkivonat,
  - b. aláírási címpéldány,
  - c. a meghatalmazott személyazonosságát igazoló dokumentum (indokolt esetben meghatalmazás).
- C. Egyéni vállalkozók esetében:  
Vállalkozói igazolvány
- D. Azonosítási lehetőségek nem személyes ügyintézés esetében  
Amennyiben az Ügyfél (ingatlanhasználó), a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését - pl. darabszám változás, ürítési gyakoriság változás, tartálymozgatás - e-mailen, faxon vagy postai úton juttatja el Közszolgáltató Ügyfélszolgálatához, úgy az ügyintézés kezdetén az ügyfélszolgálati ügyintézőnek be kell kérnie az Ügyfél azonosító számát.
- E. Telefonos megkeresés esetén általános információk kérésekor nem szükséges az ügyfél azonosító megadása, kivéve, ha az Ügyfél konkrét, a Közszolgáltató elektronikus nyilvántartási rendszerében tárolt adatokkal kapcsolatosan érdeklődik, ebben az esetben mindenképpen szükséges az ügyfélaazonosító szám megadása.

### **Záró rendelkezések**

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



## Függelék

### 1. számú függelék - a. Ügyfélszolgálati csatornák

A Közszolgáltató a megkeresés módja szerint az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

|                                        |                                        |
|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Személyes megkeresés:                  | 9023 Győr, Bartók Béla út 29. fszt. 4. |
| Telefonos megkeresés:                  | +36 (96) 677-777                       |
| Postai levél útján történő megkeresés: | 9002 Győr, pf. 78.                     |
| Elektronikus úton történő megkeresés:  | info@gyhg.hu                           |
| Fax útján történő megkeresés:          | Nem                                    |
| Online ügyintézés:                     | Nem                                    |

### 1. számú függelék - b. Félfogadás rendje

Az ügyfélfogadás rendje munkanapokon az alábbiak szerint alakul (munkaszüneti napokon nincs félfogadási idő).

|                              |                                                       |
|------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Személyes ügyfélfogadási idő | Hétfő-szerda: 8-16<br>Csütörtök: 7-19<br>Péntek: 8-14 |
| Telefonos ügyfélfogadási idő | Hétfő-szerda: 8-16<br>Csütörtök: 7-19<br>Péntek: 8-14 |