

„ÖKOVÍZ”
Önkormányzati Kommunális és Víziközmű
Üzemeltető Nonprofit Kft.
2700 Cegléd, Pesti út 65.

ÜZLETSZABÁLYZAT

Hatályba lép:
2015.01.01.



"ÖKOVÍZ" Önkormányzati Kommunális és Víziközmű Üzemeltető Nonprofit Kft.

2700 Cegléd, Pesti út 65.
Tel: 53/505-340, 53/505-342
Fax: 53/505-566
honlap: www.okoviz.hu
e-mail: okoviz@okoviz.hu

Ügyfélszolgálati irodánk:
2700 Cegléd, Szolnoki út 6.
Tel: 53/500-152, 53/500-153
Fax: 53/318-589
e-mail: ugyfelszolgalat@okoviz.hu

Tartalomjegyzék

1	Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	4
2	Általános fogalmak és alkalmazott jogszabályok.....	5
2.1	Jogszabályok	5
2.2	Általános fogalmak.....	5
3	A Közszolgáltató	7
3.1	A közszolgáltató azonosító adatai	7
3.2	Ügyfélszolgálat.....	7
4	Közszolgáltatás.....	8
4.1	Közszolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma.....	8
4.2	Közszolgáltatási feladatok.....	8
4.3	A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei	9
4.4	Az Ügyfél jogai és kötelezettségei	10
4.5	A közszolgáltatás megrendelése és a szerződés módosítása	11
4.5.1	A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén.....	12
4.5.2	A gazdálkodó szervezetek, egyéb szervezetek közszolgáltatási igénybevételi kötelezettsége	13
4.5.3	A kötelező közszolgáltatás szüneteltetése	14
4.6	A települési szilárd hulladék gyűjtése és szállítása	14
4.6.1	A többlet hulladék elszállításáról	15
4.6.2	Lomtalanítás	15
4.7	Közszolgáltatási díj	15
5	Számlaadási kötelezettség a szolgáltató részéről.....	16
6	Késedelmi kamat és behajtási költségátalány alkalmazása	16
6.1	Késedelmi kamat	16
6.2	Behajtási költségátalány	17
7	Számlakiegyenlítési kötelezettség	17
8	Eljárás számlakifogás esetén	17
9	Panaszkezelés mente	18
9.1	Közszolgáltatással kapcsolatos panasz.....	18
9.2	Személyesen tett panaszbejelentés	19
9.3	Telefonon tett panaszbejelentés.....	19
9.4	Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés	20
9.5	Nem minősül reklamációnak, vagy panasznak:	21

10	Adatvédelem.....	21
10.1	Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén	21
10.1.1	Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai	22
10.2	A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre	22

1 Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (4) bekezdés 11. pontja, valamint a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény 33-37/A. §-ban foglaltak alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás biztosítása a települési önkormányzatok kötelező feladata.

Az „ÖKOVÍZ” Nonprofit Kft. (továbbiakban: Közszolgáltató) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási feladatok ellátásával a hatályos közszolgáltatási szerződések értelmében az alábbi településeken látja el:

- Albertirsa
- Bénye
- Cegléd
- Ceglédbercel
- Csemő
- Dánszentmiklós
- Farmos
- Jászkarajenő
- Káva
- Kóka
- Mikebuda
- Nyársapát
- Pánd
- Süllyás
- Szentlőrincváta
- Tápióbicske
- Tápiógyörgye
- Tápiószele
- Tápiószentmárton
- Tápiószőlős
- Tóalmás
- Törtel
- Újszilvás
- Úri

Az Üzletszabályzat a Közszolgáltató hulladékgazdálkodási közszolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges általános szabályokat, feltételeket tartalmazza.

Az Üzletszabályzat szabályozza a Közszolgáltató működését, meghatározza kötelezettségeit és jogait, szabályozza a Közszolgáltató és a szolgáltatást igénybevevő ügyfél közötti jogviszonyt.

Az Üzletszabályzat hatálya a Közszolgáltatóra, valamint valamennyi a Közszolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodás közszolgáltatást igénybevevő félre kiterjed.

Az Üzletszabályzat 2015. január 5 napján lép hatályba, határozatlan időre. Az Üzletszabályzatot a Közszolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi a honlapján, valamint az Ügyfélszolgálatán hozzáférhető módon kifüggeszti.

2 Általános fogalmak és alkalmazott jogszabályok

2.1 Jogszabályok

A jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit döntően meghatározó jogszabályok az alábbiak:

- 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról,
- 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
- 2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentés végrehajtásáról,
- 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatási számlaképről,
- 2013. évi CXXV. törvény a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről,
- 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről,
- 309/2014. (XII. 11.) Korm. rendelet a hulladékkal kapcsolatos nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségekről,
- 317/2013. (VIII.28.) Korm. rendelet a közszolgáltató kiválasztásáról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésről,

2.2 Általános fogalmak

Gazdálkodó szervezet: az a jogi személy, a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdasági társaság, az egyéni vállalkozó, valamint az egyéni cég ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

Gyűjtés: a hulladék összegyűjtése hulladékkezelő létesítménybe történő elszállítás céljából; a gyűjtés magában foglalja a hulladék előzetes válogatását és előzetes tárolását is;

Gyűjtő: olyan gazdálkodó szervezet — a hulladéktermelőt ide nem értve —, amely a hulladékot a hulladékbirtokostól, illetve hulladékgazdálkodási létesítményekből összegyűjti, átveszi, és azt az elszállítást megelőzően szükség szerint előzetesen válogatja, előzetesen tárolja;

Gyűjtőedény: szabványos mérettel rendelkező hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés;

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;

Háztartási hulladékhoz hasonló hulladék: az a vegyes, illetve elkülönítetten gyűjtött hulladék, amely a háztartásokon kívül képződik, és jellegében, összetételében a háztartási hulladékhoz hasonló;

Hulladék: bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;

Hulladékbirtokos: a hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek vagy amelynek a hulladék a birtokában van;

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;

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás: a közszolgáltatás körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, kezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását, üzemeltetését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás;

Ingtatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást e törvény szerinti szerződéses jogviszony keretében kötelező jelleggel igénybe veszi és akinek (amelynek) a közszolgáltató rendszeres időközönként rendelkezésére áll;

Közszolgáltatási terület: olyan, települési közigazgatási területtel vagy területekkel egyértelműen behatárolható terület, amelyen belül az ingatlanhasználók részére az adott hulladékgazdálkodási közszolgáltatást ugyanaz a közszolgáltató végzi;

Közszolgáltató: az a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási engedéllyel rendelkező és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről szóló törvény szerint minősített nonprofit gazdasági társaság, amely a települési önkormányzattal kötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján hulladékgazdálkodási közszolgáltatást lát el;

Lomhulladék: az ingatlanhasználótól a közszolgáltató által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a közszolgáltatás keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;

Települési hulladék: a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló szilárd hulladék;

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.

3 A Közszolgáltató

3.1 A közszolgáltató azonosító adatai

Cégnév: „ÖKOVÍZ” Önkormányzati Kommunális és Viziközmű Üzemeltető
Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövid elnevezés: „ÖKOVÍZ” Nonprofit Kft.
Székhely: 2700 Cegléd, Pesti út 65.
Cégjegyzékszám: 1309086647
Adószám: 12564392-2-13

3.2 Ügyfélszolgálat

A Közszolgáltató elérhetőségei az ügyfélmegkeresések tekintetében:

Személyes megkeresés: 2700 Cegléd, Szolnoki út 6. Telefonos megkeresés: 53/500-152, 53/500-153

Elektronikus megkeresés: okoviz@okoviz.hu, ugyfelszolgalat@okoviz.hu

Honlap: www.okoviz.hu

Ügyfélfogadás rendje munkanapon az alábbiak szerint alakul:

Napok	Ügyfélfogadási idő
Hétfő	08:00 – 20:00 (Pénztár: 19:00-ig)
Kedd	08:00 – 15:00
Szerda	08:00 – 15:00
Csütörtök	08:00 – 15:00
Péntek	nincs ügyfélfogadás

4 Közzolgáltatás

4.1 Közzolgáltatási jogviszony létrejötte és tartalma

A hulladékgyűjtési közzolgáltatás igénybevétele a közzolgáltatási területen lévő minden ingatlanhasználó részére kötelező.

A közzolgáltatási jogviszony létrejön:

- a közzolgáltatás első igénybevétele, és a Közzolgáltatónak a közzolgáltatás ellátására vonatkozó rendelkezésre állási készségének bizonyításával,
- a közzolgáltatás igénybevételeire irányuló szerződés írásba foglalásával.

A közzolgáltatási szerződés tartalmi elemei:

- a felek megnevezése és azonosító adatai,
- a szerződés tárgya,
- a szerződött tároló edény mérete és darabszáma,
- az ellenérték megállapításának - ,
- számlázásának módja,
- a szerződés időbeli hatálya

4.2 Közzolgáltatási feladatok

A közzolgáltatás ellátása:

- A Közzolgáltató legalább heti egy alkalommal a kommunális hulladék begyűjtéséről köteles gondoskodni és az ingatlanhasználó a közzolgáltatást köteles igénybe venni.

- A kommunális hulladék elszállítás gyakoriságát, útvonalát és időpontját a Közszolgáltató köteles elkészíteni és azt meghirdetni, változás esetén az ingatlanhasználót tájékoztatni.
- A Közszolgáltató évente minimum egy alkalommal lomtalanítást szervez, melynek során a lakosság által összegyűjtött lomhulladékot szállítja el.
- A Közszolgáltató az üveghulladékot a telepített hulladékgyűjtő szigetekről gyűjti be és szállítja el.

4.3 A Közszolgáltató jogai és kötelezettségei

A Közszolgáltató köteles a települési önkormányzatokkal megkötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott közszolgáltatási feladatait ellátni és jogosult ennek díját beszedni.

A Közszolgáltató köteles a helyi rendszeres közszolgáltatásba bevont ingatlan tulajdonosok által összegyűjtött települési szilárd hulladékot legalább heti 1 alkalommal, meghatározott rend szerint elszállítani és ártalmatlanításáról gondoskodni.

A Közszolgáltató szolgáltatási kötelezettsége a szabványos, szerződött, zárt, rendeltetésszerűen használható állapotban lévő (sérülésmentes) tárolóedényben, valamint eseti jelleggel a közszolgáltatótól megvásárolt, jelzéssel ellátott zsákban elhelyezett települési szilárd hulladéokra áll fenn.

A Közszolgáltató köteles a tárolóedények ürítését kíméletesen, a tőle elvárható gondossággal végezni. Ennek elmulasztása esetén az ebből eredő kárért a Közszolgáltató anyagi felelősséggel tartozik.

A Közszolgáltató köteles a helyben szokásos módon az ingatlan tulajdonost tájékoztatni a szállítás rendjének, valamint a díjmértékének megváltoztatásáról.

A Közszolgáltató feladata a folyamatos, zavartalan közszolgáltatás biztosítása, kivéve, ha ebben természeti vagy egyéb elháríthatatlan ok akadályozta - ideértve azt az esetet is, amikor a Közszolgáltató rendszeresített járművével a gyűjtőedényt nem tudja megközelíteni. Ilyen esetben a közszolgáltató köteles az akadály elhárulását követő következő szállítási napon elszállítási kötelezettségének eleget tenni.

A Közszolgáltató köteles a tárolóedény kiürítése alkalmával szennyeződött közterület megtisztítására, ez a kötelezettség nem terjed ki a tárolóedények mellé nem szabályos módon elhelyezett hulladékból eredő szennyezésre.

A Közszolgáltató jogosult megtagadni a hulladék elszállítását:

- a szerződéstől eltérő tárolóedény kihelyezésekor,
- a hulladék nem szabványos, zárt tárolóedényben, illetve nem a közszolgáltatótól vásárolt jelzett zsákban került kihelyezésre,
- a hulladék oly módon került kihelyezésre, hogy a tárolóedény mozgathatóságakor a kiszóródás veszélye áll fenn,
- ha a tárolóedény körül szabálytalanul, annak mozgathatóságát és ürítését akadályozó módon többelhulladék került kihelyezésre,
- ha az ingatlan tulajdonos kérelmére a szerződés szünetel,
- sérült balesetveszélyes tárolóedényben kihelyezett hulladék elszállítását,
- ha, a következőket tartalmazza: emberi ürülék, az állati hulla és trágya, a jég, a hó, a sár, a fertőző vagy robbanásveszélyes anyag, tűzveszélyes hulladék.
- az épületek bontásából, építéséből, felújításából származó törmelék csak akkor minősíthető háztartási hulladéknak, ha az napi 3 kg-nál kevesebb.

A Közszolgáltató köteles minden évben a lomtalanítást megszervezni és annak időpontjáról, területi felosztásáról értesíteni a lakosságot.

4.4 Az Ügyfél jogai és kötelezettségei

Az Ügyfél köteles a rendszeres hulladékszállításba bevont területen a szervezett közszolgáltatást igénybe venni, a háztartási szilárd hulladékot az általa szerződött gyűjtőedényben összegyűjteni és szállítási napon a közszolgáltató rendelkezésére bocsátani.

Az Ügyfél köteles a közszolgáltatás díját a közszolgáltató által kibocsátott számlában szereplő határidőben kiegyenlíteni.

Az Ügyfél köteles az általa az önkormányzati rendelet figyelembevételével kiválasztott zárható szabványosított tárolóedényt- amennyiben ezzel nem rendelkezik- beszerezni, és a szállítási napokon a Közszolgáltató részére hozzáférhetővé tenni (az ingatlan elé kihelyezni). A gyűjtőedényben nem helyezhető el olyan anyag, amely veszélyezteti a hulladékszállítással foglalkozó dolgozók egészségét, vagy megrongálhatja a gyűjtő járművet és annak berendezéseit, illetve ártalmatlanítása során veszélyezteti a környezetet.

Az Ügyfél 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. Ha a keletkező hulladék mennyisége alkalmilag meghaladja a gyűjtőedény űrtartalmát, akkor az ingatlantulajdonos a közszolgáltatótól vásárolt jelzéssel ellátott zsákba teheti.

Az Ügyfél kötelezettséget vállal arra, hogy a hulladékgyűjtő edények tároló helyét tisztán és akadálymentesen tartja, télen a hótól megtisztítja.

Az Ügyfél személyében és az alkalmazott tárolóedény adataiban bekövetkezett változást a közszolgáltatónak írásban be kell jelenteni a települési Önkormányzat által kiadott rendeletben meghatározott határidőn belül. A változás bejelentésének elmulasztása esetén a bejelentés megtörténtét követő hónap 1. napjáig a közszolgáltatási díjat a korábbi Ügyfél köteles megfizetni. A Közszolgáltató abban az esetben köteles a tárolóedényre vonatkozó szerződés módosítására, ha az ingatlantulajdonos igazolta, hogy az előírt szabványos tárolóedénnyel rendelkezik.

A 770 liternél kisebb űrtartalmú edények esetében az Ügyfél köteles gondoskodni a tárolóedények szükség szerinti tisztításáról és fertőtlenítéséről, az edénytörés, balesetmentes állapotának fenntartásáról.

4.5 A közszolgáltatás megrendelése és a szerződés módosítása

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése:

Szerződés megkötésével, mely történhet személyesen az Ügyfélszolgálaton, illetve írásban (postai levél, email). A bejelentéshez szükséges csatolni az ingatlan vásárlását bizonyító szerződést, bérleti szerződést stb.

Adatváltozások:

Az Ügyfél adataiban, gyűjtőedény számában, méretében történő változás bejelentése, írásban postai úton, vagy email-en, illetve személyesen az Ügyfélszolgálaton is megtehető.

Szüneteltetés:

A közszolgáltatás szüneteltetése az ügyfél kérelme alapján történik. A kérelmet az ingatlanra vonatkozó közszolgáltatási szerződést megkötő személy, vagy nevében eljáró személy nyújthatja be. A kérelemben szereplő személyes adatok megadása kötelező. A szünetelés maximális időtartamát a települési Önkormányzat által kiadott rendelet tartalmazza.

4.5.1 A felhasználó személyében bekövetkezett változás esetén

A felhasználó személyében beállt változást a régi és új felhasználó együttesen köteles a változástól számított 15 napon belül a szolgáltatónak bejelenteni.

Bejelentésig a közszolgáltatás díját a Közszolgáltató a korábbi ingatlanhasználóval szemben érvényesíti, a változás tényleges időpontja és a bejelentés közötti időtartamra vonatkozó díj megfizetéséért a korábbi és az új ingatlanhasználó egyetemlegesen felelős.

Az ügyintézéshez az alábbi dokumentumok szükségesek:

- ha az új felhasználó magánszemély: a változást igazoló okirat (30 napnál nem régebbi adásvételi vagy bérleti szerződés vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolata), résztulajdonos változás esetén 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, személyi azonosságot igazoló okirat;
- ha az új felhasználó gazdálkodó szervezet: 30 napnál nem régebbi cégbírószági bejegyzés másolata, aláírási címpéldány vagy egyéni vállalkozói igazolvány;
- ha az új felhasználó területi, helyi államigazgatási és önkormányzati közigazgatási szerv: alapító okirat, aláírási címpéldány;
- társasházzá alakulás esetén: társasházi alapító okirat, közös képviselő megválasztásáról szóló jegyzőkönyv;
- közös képviselő változás esetén: közös képviselő választásáról szóló jegyzőkönyv, személyi azonosságot igazoló okirat;
- halálesetnél: halotti anyakönyvi kivonat másolata, jogerős hagyatéki végzés, vagy 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap, személyi azonosságot igazoló okirat;
- amennyiben az ingatlan több személy, szervezet tulajdonában van, abban az esetben szükséges minden tulajdonos hozzájárulása egy személy vagy szervezet megjelölésével, akivel a szolgáltatási szerződést megköthetjük

Amennyiben nem az ingatlan tulajdonosa kezdeményezi a szerződéskötést a tulajdonos(ok) hozzájárulása is szükséges, meghatalmazás formájában.

4.5.2 A gazdálkodó szervezetek, egyéb szervezetek közszolgáltatási igénybevételi kötelezettsége

A jogi személyiséggel és a jogi személyiséggel nem rendelkező gazdálkodó szervezet, egyéb szervezet (ideértve a társadalmi szervezeteket is), egyéni vállalkozó (a továbbiakban együtt: gazdálkodó szervezet) köteles a közszolgáltatást igénybe venni, ha a tevékenységével összefüggésben keletkezett települési szilárd hulladékának kezeléséről a Ht.-ben szigorúan szabályozott egyéb módon nem gondoskodik, vagy a közszolgáltatás keretében nyújtott hulladékkezelés (az illetékes környezetvédelmi felügyelőség által igazoltan) lényegesen kedvezőbb, mint amit a gazdálkodó szervezet alkalmaz.

Ha ennek alapján a gazdálkodó szervezet a közszolgáltatást nem kívánja igénybe venni, úgy az illetékes környezetvédelmi felügyelőség eljárását kell kezdeményeznie. Az eljárás jogerős befejezéséig köteles a gazdálkodó szervezet a társaság által felajánlott szolgáltatást igénybe venni, a felajánlással összefüggő közszolgáltatási díjat megfizetni.

A Közszolgáltató teljesíti folyamatos szolgáltatási kötelezettségét, ha a meghatározott üritési napon szállítóeszközeivel és munkatársaival a gazdálkodó szervezet székhelyéül, telephelyéül szolgáló ingatlana előtt megjelenik az ürités és a közszolgáltatás felajánlása céljából. A díjfizetési kötelezettség a felajánlással együtt, mint teljesítéssel áll be.

Az az ingatlantulajdonos, akinek ingatlanán települési szilárd hulladék keletkezik és ingatlana egyidejűleg gazdálkodó szervezet székhelyéül, telephelyéül is szolgál, köteles a települési szilárd hulladékát a gazdálkodó szervezet hulladékától elkülönítetten gyűjteni és arra a közszolgáltatást igénybe venni (feltéve, hogy a települési szilárd hulladék kezeléséről a Ht. előírásai szerint nem gondoskodott). Sem a gazdálkodó szervezet, sem a magánszemély nem mentesül a díjfizetési kötelezettség alól (az alább meghatározott kivétellel), ha a közszolgáltató a kötelezettségét (felajánlási kötelezettségét) teljesítette.

A gazdálkodó szervezetek kötelező igénybevételi kötelezettsége a Ht., az annak alapján alkotott helyi rendeletek előírásán alapszik. Azok a gazdálkodó szervezetek, akik a tevékenységük során keletkező kommunális szilárd hulladékot nem a kötelező közszolgáltatás keretében adják át kezelésre, azok kötelesek a külön jogszabályban meghatározott módon és tartalommal a tevékenységük során keletkező kommunális szilárd hulladék nyilvántartását vezetni, az adatbejelentést teljesíteni a környezetvédelmi hatóság felé.

Abban az esetben, ha jogutódlást nem jelentik be haladéktalanul egy ingatlannál, azt elmulasztják, úgy a jogutód a mulasztás miatt a bejelentéséig felhalmozódott közszolgáltatási

díjak megfizetésével a jogutódlás időpontjától kezdve a jogelőddel együtt egyetemlegesen tartozik.

4.5.3 A kötelező közszolgáltatás szüneteltetése

Szünetel a közüzemi szerződés, ha az adott település helyi rendeletében meghatározott időtartamnál hosszabb ideig használaton kívül áll, és az ingatlan használó a távollétének várható időtartamát előzetesen, a tárgyhót megelőzően legalább 8 nappal korábban, írásban bejelenti a Közszolgáltatónak. A bejelentésben foglaltak valóságát a Közszolgáltató jogosult ellenőrizni. Ha a szünetelés feltételeiben változás következik be, az ingatlanhasználó azt írásban haladéktalanul köteles a Közszolgáltatónak bejelenteni. A Közszolgáltató jogosult az ellenőrzés hónapjára és azt követően folyamatosan számlázni a közszolgáltatás díját, amennyiben az ellenőrzés során az ingatlan lakottnak bizonyul.

Írásbeli bejelentés hiányában visszamenőleges hatállyal a szüneteltetést nem lehet megállapítani, a bejelentésig az ingatlan tulajdonosa a kötelező közszolgáltatásért díjfizetési kötelezettséggel tartozik. Vita esetén az írásbeli bejelentés tényét az ingatlantulajdonosnak kell igazolnia.

4.6 A települési szilárd hulladék gyűjtése és szállítása

A közszolgáltatás hatálya alá tartozó háztartási hulladék meghatározott gyűjtési gyakoriságú elszállításához a helyi település rendeletében meghatározott legkevesebb heti hulladékmennyiséget kell figyelembe venni.

A hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről, rendszeres tisztántartásáról és megőrzéséről az ingatlan mindenkori tulajdonosa (birtokosa, egyéb használója) köteles gondoskodni.

A közterületen elhelyezett 1100 literes vagy ennél nagyobb kommunális hulladékgyűjtő konténerek beszerzése, gyűjtőhelyek kialakítása, ezek tisztántartása, a konténerek javítása és karbantartása a konténerhasználó ingatlantulajdonosok közös feladata. Amennyiben ezen konténerek beszerzését a konténerhasználó ingatlantulajdonosok nem kezdeményezik, úgy kötelesek a közszolgáltató által, a veszélyesnek nem minősülő települési szilárd hulladék elszállítása érdekében kihelyezett 1100 literes vagy annál nagyobb űrtartalmú hulladéktároló edényzetet igénybe venni, annak díjszabás szerinti bérleti díját számla ellenében megfizetni.

Az ingatlantulajdonosok kötelesek a hulladéktároló edényzetet ürítési napon ürítésre alkalmas állapotban a társaság szállítójárműve által jól megközelíthető helyen, közterületen előkészíteni és elhelyezni. A társaság köteles az ürítés befejezésével a hulladéktároló edényzetet oda visszahelyezni. Amennyiben az ürítés alkalmával a terület szennyezése következik be, úgy a társaság munkatársai kötelesek azonnal a szennyezett terület tisztántartásáról gondoskodni.

Amennyiben az ingatlantulajdonos sérült edényzetet helyez el közterületen az ürítés céljából, úgy az ebből fakadó szennyeződést köteles az ingatlan tulajdonos azonnal megszüntetni.

A hulladéktároló edényzetet az ingatlantulajdonos köteles úgy elhelyezni az ürítés céljára, hogy az se a gyalogos, se közúti forgalmat ne akadályozza.

4.6.1 A többlet hulladék elszállításáról

Amennyiben az ingatlanon többlethulladék keletkezik, úgy az a közszolgáltatótól vásárolható emblémás zsákban az ürítés napján a zárt szabványos edényzet mellé kihelyezhető, így azt a közszolgáltató elszállítja.

4.6.2 Lomtalanítás

A lakásban és az emberi tartózkodásra szolgáló más helyiségekben felhalmozódott szilárd hulladék (nagyobb méretű berendezési tárgy, bútor, háztartási berendezés és készülék, kerti hulladék stb.), összegyűjtéséről és elszállításáról a Közszolgáltató házhoz menő lomtalanítási akció keretében évente egyszer (külön megállapodással akár több alkalommal is) településenkénti ütemezéssel gondoskodik. Az ingatlan tulajdonosok kötelesek a lomtalanítás napján reggel 7 órára az ingatlan elé kihelyezni a lom hulladékot.

4.7 Közszolgáltatási díj

A Közszolgáltató a közszolgáltatási díjat a mindenkor hatályos, vonatkozó jogszabályok előírásai szerinti módon és mértékben alkalmazza.

A közszolgáltatás igénybevételéért a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:256 § (1) bekezdés értelmében, az ingatlanhasználó díjat köteles fizetni. Az ingatlanhasználónak a közszolgáltatási díjat, a Közszolgáltató által megküldött számla alapján azon feltüntetett fizetési határidővel kiegyenlíteni.

A számlázási gyakorlatban bekövetkező változásról a Közszolgáltató a helyben szokásos módon (újság, honlap, számla kísérlével) tájékoztatja az ügyfeleket.

Az aktuális díjtételek megtalálhatók a Közszolgáltató honlapján.

Fizetési módok:

- csekkes,
- díjbeszedő
- egyéni átutalásos,
- csoportos beszedési megbízás.

Az Ügyfél számláját az ügyfélfogadási időben készpénzzel Ügyfélszolgálat pénztárában is kiegyenlítheti.

5 Számlaadási kötelezettség a szolgáltató részéről

A szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatásról szóló számlákat az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény előírásai alapján állítja ki.

6 Késedelmi kamat és behajtási költségátalány alkalmazása

6.1 Késedelmi kamat

Késedelmes fizetésnek minősül a felhasználó fizető részéről, ha a számlán feltüntetett összeget – a felek eltérő megállapodása hiányában – a számlán feltüntetett fizetési határidőre nem egyenlíti ki.

A késedelmesen megfizetett vagy meg nem fizetett pénztartozás esetén a késedelembe esésidőpontjától kezdődően Polgári Törvénykönyv szerint késedelmi kamat jár. A

kamatfizetési kötelezettség kezdő időpontja a számlán feltüntetett fizetési határidőt követő nap.

A szolgáltató érdekkörében felmerült okból elmaradt számlázás esetén a felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet a köteles kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

6.2 Behajtási költségátalány

Vállalkozásokkal kötött szerződés esetén, ha a kötelezett fizetési késedelembe esik, köteles a szolgáltatónak a követelése behajtásával kapcsolatos költségei fedezésére negyven eurónak a Magyar Nemzeti Bank késedelmi kamatfizetési kötelezettség kezdőnapján érvényes hivatalos deviza-középfolyama alapján meghatározott forintösszeget megfizetni. E kötelezettség teljesítése nem mentesít a késedelem egyéb jogkövetkezményei alól; a kártérítésbe azonban a behajtási költségátalány összege beszámít. A behajtási költségátalányt kizáró, vagy azt negyven eurónál alacsonyabb összegben meghatározó szerződési kikötés semmis.

7 Számlakiegyenlítési kötelezettség

A számlát a felhasználó, a szolgáltatóval kötött szerződésben meghatározott feltételekkel, a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni. A számla csak a befizetést igazoló bizonylattal együtt tekinthető kiegyenlítettnek.

8 Eljárás számlakifogás esetén

A felhasználó a számla kézhezvételétől számított 30 napos határidőn belül kifogással élhet a közszolgáltatónál, amelynek a számla kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettségre nincsen halasztó hatálya.

A közszolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és a kifogás közlésétől számított 15 napon belül álláspontjáról a felhasználót írásban értesíteni.

Ha a felhasználót a kifogás alapján visszatérítés illeti meg, a közszolgáltató jóváírások elszámolása szerint jár el.

A közszolgáltató érdekkörében felmerült okból elmaradt számlázás esetén a felhasználó a szolgáltatási díjat vagy díjkülönbözetet az elmaradt számlázás időtartamával azonos időn

belül, egyenlő részletekben jogosult kiegyenlíteni. Ez esetben késedelmi kamat nem számítható fel.

Az alaptalan, ismételt (ugyanarra a számlára, elszámolási időszakra vonatkozó) számlakifogás kivizsgálásából adódó költségeket a szolgáltató felszámítja (helyszíni kiszállás, ellenőrzés, szakértői díj és postaköltség).

9 Panaszkezelés mente

Társaságunk számára fontos ügyfeleink elégedettsége, ezért kiemelt célunk a felelősségteljes és a folyamatosan javuló szolgáltatás nyújtása. A beérkezett észrevételeket rendszeresen elemezzük, és ennek eredményeit felhasználjuk szolgáltatásaink és ügyfélkezelési rendünk továbbfejlesztéséhez.

Az „ÖKOVÍZ” Nonprofit Kft. a panaszkezelés során a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) alapján jár el.

9.1 Közszolgáltatással kapcsolatos panasz

A közszolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a közszolgáltató eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén mind a panaszos, mind a panasszal érintett szolgáltatási cím, mind a panasz tárgya egyértelműen beazonosítható. Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a közszolgáltatótól általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a közszolgáltató számára. Nem minősül panasznak továbbá, ha az Ügyfél a közszolgáltató azon lépését, tevékenységét kifogásolja, amely megtételét, végzését a közszolgáltató számára a Ht, a Korm. rend., vagy önkormányzati . rendelet előírja, így attól eltérni nem áll módjában. Nem minősül panasznak az sem, ha az Ügyfél nem a közszolgáltató tevékenységét érintő megkeresést juttat el a közszolgáltatóhoz.

A panasz bejelentése történhet:

- személyesen
- írásban (postai levél, e-mail, vagy fax), illetve
- telefonon történhet.

A közszolgáltató a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján az alábbiak szerint jár el. A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a közszolgáltató iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a közszolgáltatóhoz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

9.2 Személyesen tett panaszbejelentés

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

9.3 Telefonon tett panaszbejelentés

A közszolgáltató a Fgytv. előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Félfogadási 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 közszolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hangfelvételt a közszolgáltató egyedi

azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, a fogyasztóvédelmi törvény 17/B paragrafusára alapján minőségbiztosítási okokból illetve a telefonon tett jognyilatkozatok utólagos bizonyíthatóságának érdekében, és az Ügyfél (fogyasztó) kérésére, díjmentesen rendelkezésre bocsátja.

A közszolgáltató ügyfélszolgálati munkatársa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az Ügyfelet (fogyasztót) a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

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 panaszja, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a közszolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve.

9.4 Írásban (postai levél, fax, e-mail) tett panaszbejelentés

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 közszolgáltató.

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

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 közszolgáltató tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

A panasz elutasítása esetén az „ÖKOVÍZ” Nonprofit Kft. a fogyasztót írásban tájékoztatja arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasza másolati példányát 5 évig őrzi meg.

9.5 Nem minősül reklamációnak, vagy panasznak:

- tájékoztatást kérő megkeresés,
- állásfoglalást kérő megkeresés,
- általános bejelentések a szolgáltatásról (pl.: javaslatok, igények jelzése stb.)
- tulajdonos változás, adatváltozások bejelentése,
- méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás),
- folyószámla egyenleg lekérdezése,
- számlamásolat, csekkpótlás kérése,
- eseti egyedi számla kérése.

10 Adatvédelem

Az közszolgáltató a felhasználó személyes adatait a Polgári Törvénykönyv, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján kezeli. Az ügyféllel kötött közszolgáltatási szerződésben megadott adatokat a szerződés teljesítése, a szerződéshez szükséges tájékoztatási és együttműködési kötelezettség gyakorlása és a közszolgáltatási szerződésből fakadó igények érvényesítése céljából kezeli.

Az adatkezelést a közszolgáltató az érintett ügyfél megfelelő tájékoztatáson alapuló önkéntes hozzájárulásával folytatja, valamint azokban az esetekben, amikor jogszabály ezt lehetővé teszi. A szolgáltató az adatokat a szerződéses jogviszony fennállása alatt, valamint a szerződéses jogviszony megszűnését követően a jogviszonyból származó igények elévüléséig kezeli.

10.1 Eljárásrend a személyes adatokhoz fűződő jogok megsértése esetén

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján a felhasználó jogosult:

- tájékoztatást kérni adatainak kezeléséről, valamint adataiba betekinteni,
- adatainak helyesbítését kérni,
- adatváltozás esetén annak módosítását kérni,

- a hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén adatainak törlését vagy zárolását kérni,
- tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen a törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén.

A felhasználó, amennyiben úgy véli, hogy személyes adatainak kezelése kapcsán jogsérelem érte, a társaság adatvédelmi felelősétől tájékoztatást kérhet - az ügyfélszolgálat - az adatvédelmi felelős elérhetőségét megadni -, és kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve - a jogszabálynak megfelelő adatkezelések kivételével – törlését vagy zárolását. Ha a fent hivatkozott eljárást nem tartja kielégítőnek, abban az esetben a felhasználó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti. A felhasználó jogainak megsértése esetén, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 21.§-ban meghatározott esetekben az adatkezelő ellen bírósághoz fordulhat.

10.1.1 Felhasználói jogutódlás vagy képviselőjének személyében beállt változás intézésének szabályai

A felhasználó személyében bekövetkezett változást a korábbi és az új felhasználó köteles a változástól számított 30 napon belül bejelenteni. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján a megszűnt közszolgáltatási szerződés adatait 8 évig meg kell őrizni. Amennyiben a korábbi felhasználónak tartozása van, vagy a felhasználóval szemben bármilyen jogi eljárás van folyamatban, a 8 év számítása az eljárás megszüntetésétől, illetve a tartozás rendezésétől indul.

Amennyiben a felhasználási helyen a szolgáltatónak nincs követelése, és nem áll semmilyen eljárás alatt, a felhasználó személyes adatai kizárólag bírósági, ügyészségi vagy rendőrségi megkeresésre adhatók ki, az adatokat zárolt adatként kell kezelni.

10.2 A szerződő fél kezelt személyes adatainak köre

- nem lakossági felhasználó esetén:

A felhasználó neve, székhelye, levelezési címe, számlát vezető pénzintézet neve, pénzforgalmi jelzőszáma, adóigazgatási azonosító száma, KSH besorolási száma

szolgáltatás helye (irányítószám, helység, utca, házszám, emelet, ajtó), képviselő neve, képviselő anyja neve, képviselő lakcíme, telefonszáma.

- lakossági felhasználó esetén:

A felhasználó neve, lakcíme, levelezési címe, születési hely, idő, anyja neve, szolgáltatás helye (irányítószám, helység, utca, házszám, emelet, ajtó).

A szolgáltató a védendő felhasználókat megillető kedvezmények biztosítása érdekében, az egyes felhasználási helyeken közszolgáltatási szerződéssel rendelkező védendő felhasználókról nyilvántartást vezet, amelyből egyértelműen megállapítható, hogy a felhasználó a kedvezmények melyik körére jogosult.

Cegléd, 2015.01.01.