

ÜZLETSZABÁLYZAT

DTKH Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Üzletszabályzata

Hatályos: 2021.01.01

Tartalomjegyzék

1. A Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatóra vonatkozó adatok.....	3
2. Általános rendelkezések, az üzletszabályzat hatálya	5
3. A felek jogai és kötelezettségei	6
4. A közszolgáltatás tartalma.....	7
5. A települési szilárd hulladék gyűjtése és szállítása	8
6. A többlet hulladék elszállításáról.....	9
7. A hulladékudvarokról	9
8. A hulladékgyűjtő szigetek.....	10
9. A lomhulladék gyűjtése és szállítása.....	10
10. Szelektív- és zöldhulladékgyűjtése és szállítása	10
11. Együttműködési kötelezettség	11
12. Ügyfélmegkeresések típusai	11
13. Díjak és költségek	11
14. Ügyfélszolgálat.....	12
15. Záró rendelkezések.....	13

1. A Hulladékgazdálkodási Közzszolgáltatóra vonatkozó adatok

Társaság/Közzszolgáltató neve: DTKH Duna-Tisza közti Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 6000 Kecskemét, Kisfái 248 0737/12 hrsz.

Levelezési cím: 2700 Cegléd, Kút utca 5.

Cégjegyzékszám: 03-09-131340

Adószám: 12564392-2-03

Email cím: dtkh@dtkh.hu

Honlap: www.dtkh.hu

Képviselő: Agatics Roland ügyvezető

Az Üzletszabályzat célja:

A DTKH Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: társaság, közzszolgáltató) az alapítók annak érdekében hozták létre, hogy biztosítsa a Társasággal a közzszolgáltatási szerződéses jogviszonyban lévő önkormányzatok közigazgatási határain belül, a hulladékról szóló 2012. év CLXXXV. törvényben (a továbbiakban Ht.) foglalt, a hulladékgazdálkodással összefüggő kötelező önkormányzati feladatokat teljesítse. A közzszolgáltató üzletszabályzatát az ingatlanhasználók tájékoztatása érdekében adta ki, hogy a felek jogai és kötelezettségei áttekinthetően és közérthetően legyenek rögzítve.

Alkalmazott jogszabályok:

- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 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)
- 2012. évi CLXXXV. törvény, a hulladékról
- 2011. évi CXII. törvény, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet, a hulladékgazdálkodási közzszolgáltatás végzésének feltételeiről
- 2004. évi CXV. törvény, a lakásszövetkezetekről
- 2013. évi CLXV. törvény, a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről
- 2013. évi V. törvény, a Polgári Törvénykönyvről

- 2003. évi CXXXIII. törvény, a társasházakról
- 13/2016 (V.24) NFM rendelet a Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási szolgáltatási díjról
- Országos Hulladékgazdálkodási Terv (www.kormany.hu)

Fogalom-meghatározások:

Elkülönítetten (szelektíven) 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.

Építési-bontási hulladék: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény szerinti építési tevékenységből származó hulladék

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

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 nagydarabos hulladék, ideértve a lakásokban, lakóingatlanokban, a pihenés, üdülés céljára használt helyiségekben, valamint a lakóházak közös használatú helyiségeiben és területein képződő hulladékok.

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.

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, vagyonkezelését és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás országos szintű megszervezését biztosító, kötelező jelleggel igénybe veendő szolgáltatás.

Ingtatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a Közszolgáltató rendelkezésére áll.

Koordináló szerv: Az állam a hulladékgazdálkodással összefüggő közfeladatainak ellátására Koordináló szervet hozott létre. Feladatai között szerepel többek között a hulladékgazdálkodás országos céljainak meghatározása, a közszolgáltatási díj beszedése, a közszolgáltatók részére a jogszabályban meghatározott mértékű szolgáltatási díj megfizetése, valamint a közszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségek kezelése. Koordináló szerv neve: NHKV Nemzeti Hulladékgazdálkodási Koordináló és Vagyongazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság, rövidített neve: NHKV Zrt.

Közszolgáltató: az 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.

Ügyfél: az a természetes személy, jogi személy, egyéni cég vagy egyéb szervezet, társasház és lakásszövetkezet, aki a Hulladéktörvény szerint ingatlanhasználónak minősül és köteles és/vagy jogosult igénybe venni a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást.

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

Zöldhulladék: lágyszarú növények, lomb és fásszárú növények és növényrészek

2. Általános rendelkezések, az üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat rendelkezései kiterjednek a társasággal közszolgáltatási szerződést kötő önkormányzatokra, kiterjed továbbá a törvény alapján megalkotott, a társasággal közszolgáltatási szerződéses jogviszonyban álló önkormányzatok hulladékgazdálkodással összefüggő helyi rendeleteiben meghatározott természetes személyekre, jogi személyiséggel és jogi személyiséggel nem rendelkező egyéb személyekre, gazdálkodó szervezetekre, akik az önkormányzatok közigazgatási határain belül ingatlan tulajdonnal rendelkeznek, ingatlant kezelnek, illetve ingatlant használnak, birtokolnak (a továbbiakban együtt: Ingatlanhasználó).

A hulladékról szóló 2012. CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.) értelmében minden ingatlan/telephely tulajdonosa, használója egyéb birtokosa, köteles az ingatlan/telephely fekvése szerinti településen kötelezően megszervezett, a települési szilárd hulladék

szállításával, gyűjtésével, ártalmatlanításával kapcsolatos közszolgáltatást igénybe venni a törvény felhatalmazása alapján készült, az adott településre irányadó helyi rendelet alapján.

Az üzletszabályzat hatálya nem terjed ki a veszélyes hulladékok szállításával és kezelésével összefüggő tevékenységekre, az üzletszabályzat rendelkezései a közszolgáltatási tevékenységhez tartozó települési hulladék összegyűjtésével, átvételével, elszállításával, ártalommentes elhelyezésével összefüggő közszolgáltatási feladatokra (a Közszolgáltató szállító eszközeihez rendszeresített gyűjtőedényben Ingatlanhasználó által összegyűjtött települési hulladéknak kezelés, elhelyezés céljából történő rendszeresen elszállításra, annak felajánlására, a hulladékudvarok és szelektív hulladékgyűjtő szigetek működtetésére, a házhoz menő lomtalanítás végrehajtására) terjed ki. Az üzletszabályzatban nem rendezett kérdésekre a hulladékgazdálkodással összefüggő jogszabályok, a Ht. alapján megalkotott egyéb jogszabályok, önkormányzati rendeletek, valamint a társaság és az önkormányzatok által megkötött közszolgáltatási szerződések rendelkezései az irányadóak.

3. A felek jogai és kötelezettségei

A Társaság köteles az Önkormányzatokkal egyedileg megkötött közszolgáltatási szerződést teljesíteni.

A teljesítés érdekében köteles a hulladékgazdálkodással összefüggő, kötelező feladatokról szóló rendeletekben meghatározott ürítési napokon a tulajdonosok ingatlanai előtt a kötelező közszolgáltatás teljesítése érdekében szállítóeszközeivel, munkatársaival megjelenni, szolgáltatást felajánlani, a szabályszerűen elhelyezett hulladéktároló edényzetet kiüríteni, az összegyűjtött hulladékot elszállítani, valamint annak ártalmatlanítását jelentő feladatokat elvégezni, a hulladékot kezelni az erre irányadó jogszabályok alapján. A közszolgáltató teljesíti folyamatos szolgáltatási kötelezettségét, ha a meghatározott ürítési napon szállítóeszközeivel és munkatársaival a tulajdonos ingatlanja előtt megjelenik az ürítés és a közszolgáltatás felajánlása céljából.

Az ingatlanra irányadó járatnapokról és a szolgáltatás igénybevételének módjáról a Közszolgáltató az Ingatlanhasználót a helyben szokásos módon (szórólap, weboldal) értesíti. A Közszolgáltató köteles tájékoztatni az Ingatlanhasználót a szállítás rendjének, valamint a díj mértékének megváltozásáról. A díjfizetési kötelezettség a felajánlással együtt, mint teljesítéssel áll be.

Az Ingatlantulajdonos köteles a számára ürítési napon felajánlott közszolgáltatást igénybe venni, valamint az igénybevétel (felajánlás) fejében a jogszabály szerint megállapított hulladékgazdálkodási díjat, mint közszolgáltatási díjat megfizetni.

Az Ingatlantulajdonos köteles a köztisztaság megőrzésében hatékonyan közreműködni, köteles tartózkodni a települési környezet veszélyeztetésétől, szennyezésétől, fertőzésétől.

Tilos a hulladékot elhagyni, az erre vonatkozó szabályok megszegésével felhalmozni, kezelni és elhelyezni. Az ingatlanon elhagyott hulladék hulladékkezelési kötelezettsége az ingatlan tulajdonosát terheli.

Az Ingatlantulajdonosok kötelesek a hulladékgyűjtő edényzetet az ürítés napján – a helyi önkormányzati hulladékgazdálkodási rendelet eltérő rendelkezése hiányában – reggel a hulladékgazdálkodás ellátását szabályozó helyi rendeletben, illetve a településre vonatkozó

közszolgáltatási szerződésben rögzített időpontig, saját ingatlanuk elé, közterületre, a közszolgáltató technikai eszköze által jól megközelíthető helyre, kihelyezni, vagy ürítésre alkalmas állapotban előkészíteni, a Társaság köteles a közszolgáltatási szerződésből eredő kötelezettségét ürítési napon 20 óráig elvégezni.

Az ingatlan-nyilvántartásban üdülőként nyilvántartott ingatlannal rendelkező Ingatlanhasználók részére a közszolgáltatás igénybevétele a helyi önkormányzati hulladékgazdálkodási rendeletben meghatározott időszakban kötelező.

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

4. A közszolgáltatás tartalma

A közszolgáltatás kiterjed:

- a) az Ingatlanhasználó által a többi települési hulladéktól elkülönítetten gyűjtött vegyes hulladékának gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- b) az ingatlanhasználó által az ingatlanán keletkező nagydarabos és a lomtalanítás körébe vont lomhulladékának gyűjtésére és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- c) hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek és a hulladékgyűjtő udvarok létesítésére, üzemeltetésére és ott történő hulladék gyűjtésére és az ott gyűjtött hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- d) a Társaság szolgáltatási területe alá tartozó közterületen elhagyott vagy azon ellenőrizetlen körülmények között elhelyezett hulladékok önkormányzati rendeletben/közszolgáltatási szerződésben meghatározottak szerinti gyűjtésére és e hulladék hulladékkezelő létesítményekbe való szállítására;
- e) átrakóállomások, valamint a hulladékok hasznosítását és ártalmatlanítását szolgáló létesítmények létesítésére és üzemeltetésére;
- f) az elkülönítetten gyűjtött hulladék szükség szerinti válogatására;
- g) hulladékkezelő létesítmények jogszabályban és a környezetvédelmi hatóság engedélyében előírt rekultivációjára, és a rekultivációt követő monitoring rendszer üzemeltetésére.

A Társaság a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást az egyes települések közszolgáltatási szerződések szerinti bevont területein, a külterületi lakott helyeken, valamint az üdülőterületeken is köteles elvégezni a környezetvédelmi és a közegészségügyi, valamint a mindenkor érvényben lévő, a települési szilárd hulladékkal összefüggő hulladékgazdálkodásra vonatkozó szabályoknak megfelelően.

5. A települési szilárd hulladék gyűjtése és szállítása

A közszolgáltatás hatálya alá tartozó háztartási hulladék meghatározott gyűjtési gyakoriságú elszállításához lakóegységként legkevesebb, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 30.) Korm. rendelet, valamint a vonatkozó önkormányzati rendelet szerinti hulladékmennyiséget kell figyelembe venni.

A szolgáltatást kötelezően igénybevevővel, a kötelező közszolgáltatáson felüli többlethulladék elszállítására az Ingatlantulajdonos és a Társaság egyedi szerződést, megállapodást köthet, melynek díja a társaság aktuális díjszabása szerint alakul.

A hulladékgyűjtő edényzet beszerzéséről, rendszeres tisztántartásáról és megőrzéséről az ingatlan mindenkori tulajdonosa (birtokosa, egyéb használója) köteles gondoskodni. Az Ingatlanhasználó a települési hulladék gyűjtésére szolgáló gyűjtőedényt az ingatlanon belül tartja, azt közterületen tartósan csak a közterület használatára vonatkozó önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint helyezheti el. „Nem tekinthető tartós közterület használatnak a gyűjtőedény ürítési célból történő közterületre helyezése.” idézve a 385/2014. korm. rendeletről

Az Ingatlanhasználó gondoskodik arról, hogy a települési hulladék Közszolgáltatónak történő átadása, továbbá az Ingatlanhasználó által gyűjtőhelyre történő elszállítása biztonságosan, a környezet veszélyeztetését, szennyezését, károsítását, valamint a hulladék kiszóródását kizáró módon történjen.

Az ingatlanhasználók 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 ingatlanhasználó sérült edényzetet helyez el közterületen az ürítés céljából, úgy az ebből fakadó szennyeződést köteles az ingatlan tulajdonos azonnal megszüntetni.

Abban az esetben, ha a tartály, ürítés következtében sérül/eltörik, a Társaság kötelessége az edényzet cseréjének felajánlása az Ingatlanhasználó részére. A felajánlott tartály, az Ügyfél szerződött litermennyiségével megegyező űrmértékű, használt, de jó állapotú kell, hogy legyen. Ha az Ingatlanhasználó a felajánlást visszautasítja, abban az esetben a megfelelő űrmértékű edényzet pótlása az ő felelőssége.

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

A vegyes hulladék átadása a Közzolgáltató által üzemeltetett speciális hulladékszállító járműhöz alkalmazható MSZ EN 840 szabvány követelményeit kielégítő, megfelelő minőségű, 60 literes edényzet esetében maximálisan 15 kg, 80 literes edényzet esetén maximálisan 20 kg, 120 literes edényzet esetében maximálisan 25 kg, 240 literes edényzet esetében maximálisan 50 kg, 770 literes edényzet esetében maximálisan 170 kg, 1100 literes edényzet esetében maximálisan 250 kg össztömegű vegyes hulladék elhelyezését biztosító gyűjtőtartály igénybevételével történik. A települési hulladékot a gyűjtőedényben úgy kell elhelyezni, hogy annak fedele csukható legyen.

6. A többlet hulladék elszállításáról

Amennyiben az ingatlanon többlethulladék keletkezik, úgy az a közzolgáltatótól átvehető emblémás zsákban az ürítés napján a zárt szabványos edényzet mellé kihelyezhető, így azt a közzolgáltató elszállítja. A többlethulladék gyűjtésére szolgáló zsákok ára a közzolgáltatási díjról szóló számlán kerül feltüntetésre.

7. A hulladékudvarokról

A Közzolgáltató által üzemeltetett és arra alkalmas hulladékgyűjtő udvaron a természetes személy Ingatlanhasználóknál keletkező:

- a) építési és bontási hulladék;
- b) elektromos és elektronikus berendezésekből származó hulladékot;
- c) elem- és akkumulátor hulladékot;
- d) gumibroncs hulladékot;
- e) fáradt olaj, étolaj és zsír hulladékot;
- f) lom hulladékot;
- g) elkülönítetten gyűjtött papír, fém, műanyag és üveg hulladékot;
- h) egyéb, a környezetvédelmi hatóság által engedélyezett hulladékot

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

A Közzolgáltató

- a) hulladékgyűjtő udvarok címét, megközelíthetőségét;
- b) nyitvatartási idejét;
- c) az adott hulladékgyűjtő udvaron átvehető hulladékok típusát, fajtáját, jellegét, azok legnagyobb átadható mennyiségét;

a hulladékgyűjtő udvarokra vonatkozó üzemeltetési szabályzatban rögzíti, valamint a Társaság honlapját közzéteszi.

8. A hulladékgyűjtő szigetek

A Közszolgáltató az Önkormányzatokkal előzetesen egyeztetett helyeken és időtartamban 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 házhozmenő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a fém és műanyag együttes gyűjtését, valamint a papír, a színes és a fehér 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.

9. A lomhulladék gyűjtése és szállítása

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 – a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás keretében, külön díj felszámolása nélkül - gondoskodik.

A Közszolgáltató a lomhulladék elszállításának módját, gyakoriságát, illetve a kihelyezés időpontját a honlapján, előzetesen hirdetmény formájában teszi közzé, a területileg illetékes Önkormányzattal megkötött hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződés alapján.

10. Szelektív- és zöldhulladékgyűjtése és szállítása

A házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés, valamint a házhozmenő vagy gyűjtőpontos zöldhulladékgyűjtés - a gazdálkodó szervezeteket kivéve - a kötelező közszolgáltatás része.

A szelektív- és zöldhulladékbegyűjtés külön járatrendszerben működik. Az ürítés gyakoriságáról és az ürítési napokról minden egyes háztartás külön tájékoztatást kap.

Valamennyi háznál, illetve lépcsőháznál a Közszolgáltató végzi – a kommunális hulladéktartály mellett – a szelektív gyűjtőedénybe elhelyezett hulladék elszállítását is.

11. Együttműködési kötelezettség

A Társaság és az Ingatlanhasználó, a hulladékgazdálkodással összefüggő kötelező feladatok teljesítése során együttműködni kötelesek.

Az együttműködés keretében az ingatlanhasználó köteles a kötelező közszolgáltatást érintő tényekről, adatokról, körülményekről, változásokról a Társaságot haladéék nélkül, legfeljebb 15 napon belül tájékoztatni. E kötelezettség elmulasztásának következményeit az Ingatlanhasználó viseli, díjfizetési kötelezettsége a tények megfelelő igazolásokkal alátámasztott bejelentéséig fennáll.

Annak érdekében, hogy a Közzolgáltató a kötelező tevékenységét el tudja végezni, jogosult az Ingatlanhasználó jogszabályban meghatározott személyi adatait nyilvántartani az adatkezelésre vonatkozó előírások betartásával.

12. Ügyfélmegkeresések típusai

A bejelentés/megkeresés személyesen, írásban (postai levél, e-mail, vagy fax), illetve online (www.dtkh.hu) tehető meg.

A Közzolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szempontjából megkülönböztet:

- a) természetes személy ingatlanhasználót (lakossági ügyfél)
- b) nem természetes személy ingatlanhasználót (gazdálkodó szervezetek, társaságok, lakásszövetkezet, költségvetési szervek cégek, egyéb szervezetek) és egyéni vállalkozók ingatlanhasználót

Ügyintézés menete, fajtái:

Az ügyintézés fajtái, megkeresés kezelése és orvoslása, illetve bejelentés végrehajtásához szükséges dokumentumok, formanyomtatványok a Társaság honlapján, a www.dtkh.hu oldalról letölthetők. Tájékoztatás/kérdés esetén, keresse fel a Közzolgáltató személyes vagy telefonos ügyfélszolgálatának egyikét.

13. Díjak és költségek

A közszolgáltatási díj megállapítása, valamint a közszolgáltatás finanszírozása a Korm. rendeletben, valamint a Koordináló szerv által fizetendő hulladékgazdálkodási szolgáltatási díjról szóló 13/2016. (V. 24.) NFM rendelet (továbbiakban Szolgáltatási díjrendelet) meghatározottak alapján történik.

A Koordináló szerv szedi be a közszolgáltatási díjat, és a Koordináló szerv a Közzolgáltatónak a közszolgáltatási szerződésben rögzített feladataiért a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj megállapításáért felelős Miniszter által meghatározott szolgáltatási díjat fizet. A Koordináló szerv kezeli a közszolgáltatás keretében keletkező kintlévőségeket.

A díjfizetési kötelezettség negyedévente utólag történik. A Koordináló szerv, vagy annak megbízásából a Közzolgáltató a fizetési határidők, befizetési jogcímek és a teljesítési időpontok feltüntetésével postai úton kézbesíti a számlákat és a kézpénzátutalási megbízásokat.

A Társaságtól igénybe vehető az egyéb szolgáltatások (pl. konténer kihelyezés) igénybevételéért felszámított díjakat a Társaság hatályos díjszabálya tartalmazza.

14. Ügyfélszolgálat

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

Az Ügyfelek a hulladékgazdálkodási közzolgáltatással kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentéseikkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, levélben, elektronikusan és postai levél útján, valamint faxon tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni. Az Ügyfélszolgálat működtetése az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására, és a panaszok kezelésére szolgál.

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

- a minősítési engedélyt,
- az alkalmazott hulladékgazdálkodási közzolgáltatási díjakat,
- a közzolgáltatási területre vonatkozó adatokat,
- a lomtalanítással/szelektív- és zöldhulladékgyűjtéssel kapcsolatos adatokat, információkat, valamint
- az általa megkötött hulladékgazdálkodási közzolgáltatási szerződéseket és annak módosításait

Ügyfélszolgálati tevékenységek

Tájékoztatás

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

Közzolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a hulladékgazdálkodási közzolgáltatást érintő panasz a Fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a közzolgáltatás időpontjának módosítására, valamint a méltányossági kérelmére.

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 (a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV törvény 1. §. (5) bekezdés).

15. Záró rendelkezések

A Társaság, az Önkormányzatok, valamint az Ingatlanhasználók közötti jogviszonyra a magyar jog mindenkorai rendelkezései az irányadóak.

Jogvita esetén a felek minden esetben megkísérlik annak békés rendezését.

Jelen üzletszabályzatot a Társaság köteles az ügyfélszolgálati irodáiban látható helyen elhelyezni.

Cegléd, 2021.01.01

Agatics Roland
ügyvezető