

ÜGYINTÉZÉssel KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK:

DTKH NONPROFIT KFT. ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

Általános tudnivalók:

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó bármilyen ügyintézés – ideértve az igénybevétel bejelentését, az igénybevétel módjának vagy az ahhoz kapcsolódó adatok módosítását, az igénybevétel szüneteltetését, újraindítását és megszüntetését – csak akkor kezdhető meg, ha az Ügyfél vagy Bejelentő – illetve ezen személyek meghatalmazottja – igazolja személyazonosságát, eljárási jogosultságát:

- személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevel) bemutatásával
- írásos ügyintézés esetén a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
- telefonos ügyintézés esetén, a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával

Az egyes ügytípusok ügyintézési módjai (személyes, telefonos, írásos) a Területi ÁSZF-ekben szabályozottak, különös tekintettel a telefonon nem intézhető ügyekre.

Az Ügyfél köteles:

a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre a Területi Szolgáltatónál bejelentkezni, valamint együttműködni a Területi Szolgáltatóval a szolgáltatás ellátása érdekében,

az általa használt ingatlan területén képződő települési hulladékot elkülönítetten gyűjteni, és azt a Területi ÁSZF-ben meghatározottak szerint – ideértve az esetleges kivételeket – a Területi Szolgáltatónak átadni.

- Ha a természetes személy ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül bejelentést kell tennie a Területi Szolgáltatónak a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon,
- ha nem természetes személy ingatlanhasználóként, vagy egyéni vállalkozó ingatlanhasználóként a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételére kötelezetté válik, a kötelezetté válást követő 15 napon belül

bejelentést tenni a Területi Szolgáltatónak a Területi Szolgáltatónál rendszeresített formanyomtatványon.

Rendelkezésre állásnak minősül, ha a Területi Szolgáltató a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba bevont szállítóeszközével a településen irányadó járatterv szerint az ingatlanhasználó ingatlanát érinti (gyűjtőponton is), illetve a szolgáltatást felajánlja.

A szolgáltatás felajánlása kétségtelenül megállapítható, ha bármely szomszédos ingatlan a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásba már bekapcsolódott és az adott ingatlant érintő járatterv, hulladékgyűjtési naptár a Területi Szolgáltató honlapján elérhető.

Az igénybevételi és díjfizetési kötelezettség az ingatlan birtokba, használatbavételének napjával keletkezik. Mindaddig a korábbi ingatlanhasználó a számlafizetésre kötelezett, amíg az ingatlanhasználó a változást be nem jelenti.

Amennyiben nem az a személy jár el, aki a szerződésben szerepel, meghatalmazás szükséges az ügyintézéshez.

Amennyiben az ingatlantulajdonosa intézkedik, de nem a nevében szerepel a szolgáltatási szerződés, igazolnia szükséges a tulajdoni jogviszonyt 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap másolatával. Továbbá szükséges a szerződésben szereplő személytől egy meghatalmazás, mely szerint az érintett nevében eljárhat.

Adatváltozás bejelentéséhez szükséges dokumentumok:

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 cégbíróági 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;

- elhalálozásnál:

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,

ez esetben szükséges minden tulajdonos hozzájárulása egy személy vagy szervezet megjelölésével, akivel a szolgáltatási szerződést megkötethetjük

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

Fontos tudnivaló, hogy a közös edényhasználatú társasházban lakó, egyedi, névre szóló hulladékszállítási számlával rendelkező ingatlantulajdonosok esetében az új tulajdonos mindaddig „öröklí” a korábbi tulajdonostól a litermegosztás során a lakásra juttatott liter mennyiséget, illetve az annak megfelelő díjösszeget, amíg a közös képviselő/lakásszövetkezet írásos formájában a felosztás megváltozásáról nem tesz bejelentést a közszolgáltatónak.

Hulladékszállítás szüneteltetése lakossági ügyfél esetén:

A szüneteltetni kívánt ingatlan vonatkozásában szükséges közüzemi számla részletezője (víz, áram), mely alapján csak készenléti díjat fizet az adott szolgáltatónak a bejelentésben szereplő felhasználási helyre vonatkozóan.

Amennyiben erre nincs lehetősége, a helyi Önkormányzat igazolása is megfelelő, mely arról szól, hogy a felhasználási helyen bejelentett lakos nem szerepel. A szüneteltetés feltételeinek igazolása esetén a benyújtás napját követő hónap első napjától érvényesíthető.

Igazolás hiányában nem tudjuk elfogadni a szüneteltetésre vonatkozó bejelentését.

A szolgáltatás legfeljebb a tárgyév december 31. napjáig szüneteltethető, amennyiben a felhasználási helyen díjhátralék nincs. A szolgáltatás szüneteltetésének meghosszabbítását a tárgyévet követő év január 15-ig az Ingatlanhasználója a fent meghatározott módon kérheti ismételten társaságunktól.

A szüneteltetési ideje alatt a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevénység részeként biztosított egyéb szolgáltatások (lomtalanítás, zöldhulladék szállítás, elkülönített hulladék szállítás, komposztáló igénylése) nem vehetők igénybe.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére. A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Hulladékszállítás szüneteltetése közületi ügyfél esetében:

Hivatalos dokumentummal (helyiség bérleti szerződés szüneteltetése/felmondása másolata, jegyzői igazolás a telephely/vállalkozás szüneteltetéséről, végzés adószám felfüggesztéséről/átalakulásról, önkormányzati igazolás másolat) **szükséges igazolni a szolgáltatás igénybevételének felfüggesztését tárgyévve vonatkozóan, melyet a tárgyévet követő év január 15-ig az Ingatlanhasználója a fent meghatározott módon kérheti ismételten társaságunktól.**

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Területi Szolgáltató átadja a nyilvántartásában rögzített fogyasztási adatokat a számlázást végző Koncessziós Társaság részére. A Területi Szolgáltató jogosult a szüneteltetés feltételeinek fennállását ellenőrizni.

Edény használat bejelentése, liter módosítás:

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII.31.) Korm. rendelet alapján **60 literes gyűjtőedényre az a személy szerződhet, aki életvitelszerűen egyedül él, és ezt Önkormányzat által kiadott igazolással bizonyítja.**

80 literes gyűjtőedény max. 4 fő által lakott ingatlan esetén ajánlott.

110- 120 literes gyűjtőedény választása 4 főnél nagyobb háztartás esetén ajánlott.

A 60 és 80 literes edény használata esetén névre szóló számlát szükséges bemutatni a megvásárolt edényzetről, ennek hiányában fényképpel két tanú aláírásával szükséges igazolni a használni kívánt edény méretét.

Közületi szerződésről, lakossági szerződésre váltás esetén:

Közületi szerződésből lakosságra váltás abban az esetben lehetséges, amennyiben a helyi Önkormányzat jegyzője igazolja, hogy az adott felhasználási helyen közületi tevékenység nem folyik. Ezt követően az Ügyfél jelzése és az igazolás együttesen szükséges a módosításhoz és a lakossági szerződés megkötéséhez.

Egyéb:

Telefonon érdemben* csak a Koncessziós Társaság vagy Területi Szolgáltató honlapján megjelölt ügyek intézhetők. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző az ügyfél részére részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.

Írásbeli ügyfélmegkeresések esetében a válaszadási határidő 30 nap. Ettől eltérő válaszadási határidőt jogszabály, illetve esetlegesen egyedi szerződés írhat elő.

*Telefonos megkeresés során intézhető ügyek (A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélaazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.):

- Lomtalanítás kérése
- Általános tájékoztatás kérése
- Egyenleg egyeztetés kérése
- Szállítással, számlázással kapcsolatos panasz bejelentése

Egyéb esetekben a Koncessziós Társaság, illetve DTkH Nonprofit Kft. ÁSZF-e az irányadó.

DTkH Nonprofit Kft.

Ügyfélszolgálat