

Az Ügyfélszolgálat munkafolyamatai

A Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. Régiókoordinátori Közreműködője (koncesszori alvállalkozó) – a továbbiakban: Közreműködő – a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. Koncessziós Társaságnak – a továbbiakban: Koncessziós Társaság –. Ennek keretében a Közreműködő a Koncessziós Társaság megbízásából ügyfélszolgálati tevékenységet is ellát (a továbbiakban e tevékenység helye: Ügyfélszolgálat).

Jelen folyamatleírások szabályozzák a hulladékgazdálkodási közfeladattal összefüggő ügyfélszolgálati feladatok nyilvántartási és adatszolgáltatási munkafolyamatait.

Koncessziós Eljárás: jelenti a Magyar Állam által a Nemzeti Koncessziós Irodán, mint ajánlatkérőn keresztül a hulladékgazdálkodási koncesszióra 2021/S 158-419243 (KÉ-15149/2021) koncessziós hirdetményi számon kiírt koncessziós beszerzési eljárást.

Hulladékkoncessziós Szerződés: jelenti a Magyar Állam és a Koncessziós Társaság által 35 év időtartamra megkötött szerződést, mely alapján a Magyarország területén elvégzendő állami hulladékgazdálkodási közfeladat gyakorlásának joga koncesszióba kerül a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységre és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre kiterjedően.

Koncesszori Alvállalkozó: jelenti a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében a koncesszori alvállalkozót, így Közreműködőt is, amely a jelen Szerződés alapján részt vesz az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában.

Ingatlanhasználó: jelenti az ingatlan birtokosát, tulajdonosát, vagyonkezelőjét, valamint a társasházat és a lakásszövetkezetet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység vagy a hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenység igénybevételére köteles és akinek (amelynek) részére a szolgáltatást a Koncessziós Társaság biztosítja.

A Közreműködő a régiókoordinátori közreműködői szerződésben arra vállalt kötelezettséget, hogy az ingatlanhasználók által érzékelt műszaki tartalom nem változik, így különösen nem változik a 2023. évi gyűjtési naptárban foglalt hulladékgyűjtési gyakoriság és mód, lomtalanítás műszaki tartalma és gyakorisága. A Közreműködő gyűjtési-szállítási tevékenységét a 2023. július 30. napján hatályos önkormányzati rendeletek és az ekkor hatályos közszolgáltatási szerződések megfelelő alkalmazásával végzi, és – amennyiben a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (Ht.) és régiókoordinátori szerződés attól kifejezetten nem tér el – az ingatlanhasználó jogai és kötelezettségei érvényesítése során továbbra is az önkormányzati rendeletekben foglaltaknak megfelelő szabályokat kell alkalmazni.

1. Ügyfélszolgálati tevékenységek

1.1. Tájékoztatás

Az ügyfélmegkeresések kapcsán széleskörű tájékoztatás nyújtása a hulladékgazdálkodási közfeladat, különösen a közszolgáltatási résztevékenység ellátásával, a műszaki követelményekkel, a jogszabályi környezettel, a szolgáltatás megrendelésével és az adatszolgáltatással kapcsolatban a hatályos jogszabályoknak megfelelően.

1.2. Közzolgáltatási résztvevőkkel kapcsolatos panaszok kezelése

Minden, a hulladékgazdálkodási közzolgáltatási résztvevőket érintő panasz a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)-nek megfelelő kezelése, beleértve különös tekintettel a tevékenység végzésével kapcsolatos panaszokat.

1.3. Ügyfél kérések, bejelentések kezelése

Minden olyan ügyfélmegkeresés kezelése, amely a közzolgáltatási résztvevőkkel kapcsolatos kérést fogalmaz meg, különös tekintettel az időpontjának módosítására.

1.4. Közérdekű bejelentések és panaszok továbbítása

Az olyan panaszokat, amelyek esetén az eljárásra nem a Koncessziós Társaság vagy a Közreműködő jogosult, és azokat a bejelentéseket, amelyek tartalmuk szerint közérdekű bejelentésnek minősülnek, Közreműködő a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett.

1.5. Az Ügyfélszolgálatra beérkező megkeresések kezelése

Új fogyasztó felvétele, fogyasztó-, illetve szolgáltatásváltozás bejelentése, szolgáltatás megszüntetése csak Közreműködő ügyfélszolgálatán kezelhető!

2. Az Ügyfél (ingatlanhasználó) azonosságának ellenőrzése

Közreműködő 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.

2.1. Azonosítási lehetőségek személyes ügyintézés esetében

A. Természetes személy és a társasházi lakókat képviselő társasházi közös képviselő vagy a társasház intézőbizottságának elnöke (ha a közös képviselési 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.

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 végzése, cégjegyzékbe bejegyzett cégek esetén 1 hónapnál nem régebbi cégkivonat, vagy az interneten elérhető az ingyenes céginformációk / 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 közszolgáltatási résztvevő igénybevitelére vagy módosítására vonatkozó bejelentését vagy megrendelését e-mailen, vagy postai úton juttatja el Közreműködő 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 Közreműködő elektronikus nyilvántartási rendszerében tárolt adatokkal kapcsolatosan érdeklődik, ebben az esetben mindenképpen szükséges az azonosító szám megadása.

3. Ügyfélmegkeresések típusai

3.1. Általános rendelkezések

Az igénybejelentés, az adatváltozások bejelentése esetén a Közreműködő a tárgyhónap 15. napjáig történt bejelentéseket tárgyhónap első napjától, a 15. után érkező bejelentéseket következő hónap első napjától érvényesíti.

Az ingatlanhasználó köteles 15 napon belül bejelenteni, ha tulajdonos változás vagy egyéb ok miatt a közszolgáltatási résztvevő igénybevitelére kötelezetté válik vagy ha ez irányú kötelezettsége megszűnik.

Az ingatlanhasználó változása esetén a közszolgáltatás díját a bejelentés hónapjának utolsó napjáig a korábbi, azt követően pedig az új tulajdonos köteles megfizetni.

A Koncessziós Társaság mindaddig jogosult lakó-és időlegesen használt ingatlanoknál, valamint gazdálkodó szervezeteknél, és egyéb nem magánszemély ingatlanhasználónál 1 db 120 l térfogatú hulladékgyűjtő edény heti egyszeri ürítési igényét vélelmezni ingatlanonként, ameddig az ingatlanhasználó az eltérő térfogatú hulladékgyűjtő edény ürítésére vonatkozó igényét írásban nem jelenti be, illetve a gazdálkodó szervezet, és egyéb nem magánszemély ingatlanhasználó a szolgáltatásra szerződést nem köt.

3.2. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység igénybevételének bejelentése (megrendelése)

A bejelentés (a közszolgáltatási résztevékenység megrendelése) személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail) tehető meg. A bejelentéshez az előírt dokumentumok csatolása szükséges.

Az Ügyfeleknek személyes adataik kezelésére vonatkozóan a Közreműködő felé, egy alkalommal Adatkezelési nyilatkozatot szükséges tenniük (aláírniuk) a közszolgáltatási résztevékenység 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.

Közreműködő a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység 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

A közszolgáltatási résztevékenység igénybevételéhez (megrendeléséhez) szükséges dokumentumok:

- a) régi építésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése és birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve;
- b) újjépítésű ingatlan esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyve és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyve;
- c) gazdálkodó szervezet esetében cégkivonat, aláírási címpéldány másolata, ingatlan adásvételi szerződése, 30 napnál nem régebbi tulajdoni lap és - vagy bérleti szerződés bemutatása.

A települési szilárd hulladék gyűjtésére és elszállítására vonatkozó igénybejelentés esetén meghatalmazással eljárhat természetes személy is.

3.3. Adatváltozások

Az Ügyfél adataiban történő változtatás végrehajtásához az alábbi dokumentumok szükségesek:

A. Közös képviselő változása:

Amennyiben egy társasház közös képvisellete változik, úgy a változást be kell jelenteni a Közreműködő részére.

A változások rögzítésének feltétele a közös képviselő megválasztásáról, - ahol a közös képviselőt 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 Közreműködő nyilvántartásában. A változás bejelentése személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

D. Elhalálozásból eredő változás:

Szerződött ügyfél elhalálozása esetében legalább halotti anyakönyvi kivonat szükséges az adatváltozás rögzítéséhez. A változás bejelentése személyesen vagy írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

3.4. 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.

A szolgáltatással kapcsolatos számlareklamáció esetén a Közreműködő köteles kivizsgálni a panaszt, pénzügyi vonatkozású számlareklamáció esetén a válaszadás a Koncessziós Társasággal egyeztetett módon történik.

A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet, munkacsoport által kezelt ügytípusok:

- Pénzügyi rendezéssel kapcsolatos ügyek
 - egyenlegkérés
 - téves utalás átvezetése
 - nem beazonosítható befizetés
 - csoportos beszédési megbízás
 - részletfizetés és halasztott fizetés
 - túlfizetés visszautalása
- Számlázással kapcsolatos ügyek
 - számla pótlása
 - számlamásolat kérése
- Díjhátralék behajtásával kapcsolatos ügyek
 - fizetési felszólítás megküldése

Az Ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) panaszát Közreműködő a fogyasztóvédelmi előírások alapján kezeli.

3.5. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetése

A közszolgáltatási résztevékenység egyhuzamban legfeljebb egy év időtartamra szüneteltethető azon az ingatlanon, amelynek használója azon legalább 90 napig nem tartózkodik, és emiatt ott hulladék nem keletkezik.

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

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

Az Ingatlanhasználó (Ügyfél) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység szüneteltetésére vonatkozó igényét írásban köteles bejelenteni a Közreműködőnek, a szünetelés kívánt kezdő időpontja előtt legalább 30 nappal megelőzően, megjelölve a kívánt szünetelés időtartamát, amely 1 évnél hosszabb nem lehet.

Szüneteltetést csak teljes hónapra lehet kérni, és mindig a tárgyhónapot követő hónap első napjától. A szolgáltatás szünetelésének beállítására visszamenőlegesen nincs lehetőség. Szüneteltetés egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

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 Közreműködő felé bejelenteni, aki az adatszolgáltatás keretében a változásról a Koncessziós Társaság útján a Koordináló szervet értesíti.

A szünetelési időszak lejártával a szolgáltatás újraindul, a Közreműködő a Koncessziós Társaság útján 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.

Szüneteltetés megkövetéséhez szükséges

- a) új szerződő fél esetében az ingatlan adásvételi szerződése, használatbavételi jegyzőkönyv és / vagy birtokbaadási-birtokbavételi jegyzőkönyv;
- b) régi szerződő fél esetén minden esetben a díjbefizetést igazoló matrica visszaszolgáltatása szükséges.

3.6. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység megszüntetése

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

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

Gazdálkodó szervezet esetében a felmondáshoz szükséges az aláírási címpéldány, ingatlan adásvételi szerződése, jegyzői végzés az adott tevékenység megszűnéséről vagy bérleti szerződés megszűnéséről.

3.7. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység 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.

3.8. Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység módosítása edényzet méretének / darabszámának változásából kifolyólag

3.8.1. Edényszám-csökkentés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

Közreműködő lehetőséget biztosít arra, hogy Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A legkisebb igényelhető edényzet természetes személyek (magánszemélyek) és egyéb ingatlanhasználók (gazdálkodó szervezetek, társasház költségvetési szerv, stb.) esetén 60 literes, amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak.

A kérelem benyújtása írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

Az Ügyfél bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, valamint a közszolgáltatási résztevékenység érvényességét igazoló matrica visszaszolgáltatásra került, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

3.8.2. Edényszám-csökkentés társasház esetén

Közreműködő lehetőséget biztosít arra, hogy a társasház a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

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

A csökkentéshez a valós szükségletek felmérése és Közreműködő jóváhagyása szükséges.

Az Ügyfél írásban vagy személyesen történt bejelentését követően, ha a szükséges adatok rendelkezésre állnak, a Közreműködő kivizsgálja az igény jogosságát, majd írásban tájékoztatja az Ügyfelet, és ha a kérés megalapozott, valamint a közszolgáltatási résztevékenység érvényességét igazoló matrica visszaszolgáltatásra került, a rendszerben beállításra kerül a kért módosítás. Amennyiben a kérés nem jogos, az igény elutasításáról a Közreműködő szintén írásban tájékoztatja az Ügyfelet. A módosítás a következő hónap elsejétől lehetséges.

3.8.3. Edényszám-növelés magánszemély/gazdálkodó szervezet esetén

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

Az edényszám-növelésre irányuló kérelem benyújtása írásban, postai levél vagy e-mail útján történhet.

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közreműködő a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, valamint részére átadja az érvényes szolgáltatást igazoló matricát. A kiadásra kerülő matricák számát fel kell tüntetni a megkötött megállapodásban.

3.8.4. Edényszám-növelés társasház esetén

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

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

Amennyiben a módosítást az Ügyfél kezdeményezi és a szükséges adatok egyeztetése megtörtént, akkor a Közreműködő a módosítást a rendszerben a következő hónap elsejétől rögzíti, a módosítás tényéről az Ügyfelet írásban tájékoztatja, valamint részére átadja az érvényes szolgáltatást igazoló matricát. A kiadásra kerülő matricák számát fel kell tüntetni a megkötött megállapodásban.

3.8.5. Edénytípus-csere magánszemély/gazdálkodó szervezet részére

Közreműködő lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényzetet használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást.

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közreműködő a változást a következő hónap elsejétől rögzíti a rendszerében. Az edénytípus-csere egy számlázási ciklusban egyszer kérhető.

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

3.8.6. Edénytípus-csere társasház részére

Közreműködő lehetőséget biztosít arra, hogy az Ügyfél a nála ténylegesen keletkezett hulladékmennyiség elhelyezéséhez szükséges edényt használjon, és ez alapján fizesse a szolgáltatást. A típuscseréhez Közreműködő jóváhagyása szükséges. A társasház képviselőjében csak és kizárólag az erre jogosult közös képviselő, vagy meghatalmazottja járhat el.

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

Csak teljes hónapra lehet típuscserét regisztrálni. A Közreműködő a változást a következő hónap elsejétől rögzíti.

3.9. Kártérítés/edénypótlás

Az ingatlanhasználó a települési szilárd hulladék gyűjtésére a szállító gépjárműhöz tartozó, a gyűjtési területen rendszeresített – a Koncessziós Társaság felé benyújtott igénybejelentésben megjelölt űrtartalmú – gyűjtőedényt köteles beszerezni és használni. A

Amennyiben az Ügyfél tulajdonát képező edényzet hitelt érdemlően az ürítési munkafolyamat közben megrongálódik, vagy rendeltetésszerű használatra alkalmatlanná válik, úgy a Közreműködő az ingatlanhasználó kárának megtérítésére köteles.

A hulladékgyűjtő edényben okozott kárt annak javításával, avagy új hulladékgyűjtő edény biztosításával kell megtéríteni. Amennyiben a meghibásodás a Közreműködőnek nem róható fel, a használhatatlan hulladékgyűjtő edény javítása, pótlása az ingatlanhasználó kötelezettsége. A Közreműködő nem köteles a hulladékgyűjtő edény megjavítani vagy újat biztosítani, ha a hulladékgyűjtő edény beszerzése 5 évnél régebben történt. Azt a tényt, hogy a hulladékgyűjtő edény beszerzése 5 éven belül történt, az ingatlanhasználó köteles igazolni.

4. Panaszügyintézés módja

4.1. Általános szabályok

A panasz bejelentése személyesen (az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon), illetve írásban (postai levél vagy e-mail) történhet.

A Közreműködő 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 Közreműködőnél érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a Közreműködőhöz beérkezett, feltételezve azt, hogy az Ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. A Közreműködő ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja az Ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak postai úton küldi meg.

4.2. Személyesen tett panaszbejelentés

Személyes panaszt a Közreműködő ügyfélszolgálatán tehetnek az Ügyfelek a megadott felfogadási időben.

Az Ügyfeleknek lehetőségük van elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a Közreműködő Ügyfélszolgálatára személyes ügyfelfogadási időpontot biztosít az Ügyfél számára.

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, Közreműködő 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 Közreműködő a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek (fogyasztónak) átadja. A panasszal kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Közreműködő.

4.3. Telefonon tett panaszbejelentés

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

Felfogadási időben az 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 Közreműködő hangfelvétellel rögzíti.

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

A panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs a panaszos nevének, címének, a panasz tartalmának, a hívás időpontjának megjelölésével írásban rögzíti. Amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása

lehetséges, és az panaszban foglaltaknak helyt ad, úgy arról a panaszost tájékoztatja, és az ügy eredményét rögzíti.

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 panasza, amellyel kapcsolatban ezt követően az írásban tett panaszbejelentés alapján jár el a Szolgáltató, a jegyzőkönyvet az érdemi válasszal együtt megküldve. A jegyzőkönyv tartalmi követelményeire az 4.2. pontban foglaltak az irányadók azzal, hogy az Ügyfél aláírása helyett a panasz megtételének körülményei kerülnek feltüntetésre.

Amennyiben a panasz azért nem bírálható el, mert az ügy eldöntéséhez szükséges iratok az Ügyfélszolgálat részére nem állnak rendelkezésre, úgy az ügyfélszolgálati munkatárs felkéri panaszost panaszának személyesen, vagy írásban történő megtételére.

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

A Közreműködőhöz írásban forduló Ügyfelek panaszát a Közreműködő a dokumentumkezelési szabályainak 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 Közreműködő.

A Fgytv. előírásai szerint a Közreműködő Ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Közreműködő 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 Közreműködő 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 Közreműködő 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 Közreműködő tájékoztatni köteles az Ügyfelet.

4.5. Megőrzési kötelezettség:

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

5. Egyéb Ügyfélszolgálati tevékenységek

5.1. Az ügyfelek részére a szolgáltatást lehetővé tevő matrica kiadása és azok nyilvántartása

Az igénybe vett szolgáltatást lehetővé tevő matrica kiadása a Közreműködő ügyfélszolgálatán történik. A matrica száma rögzítésre kerül a Közreműködő által használt nyilvántartó rendszerben.

5.2. Többlethulladék zsákok kiadása

Amennyiben az Ügyfélnek (fogyasztó) többlethulladéka keletkezik, úgy az elszállítás biztosítására jelzett zsákot vásárolhat az Ügyfélszolgálaton. A Közreműködő csak jelzett, gyűjtési napon elhelyezett zsákban kihelyezett hulladékot köteles elszállítani.

5.3. Zsák átvétele

Időlegesen használt lakóingatlan (üdülőingatlan) használói, illetve azon Ügyfelek, akik vagy amelyek részére hulladék elszállítása zsákos gyűjtési móddal történik, a jelzett zsákot az átvétel igazolása mellett az Ügyfélszolgálaton vehetik át.

Hatályos: 2023. július 1. napjától.