

# HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZEVEKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

## TERÜLETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK



Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: Szelektív Hulladékhasznosító és Környezetvédelmi Nonprofit Kft.

Céggjegyzékszám: 10-09-036776 Adószám: 11884226-2-10

Székhely: 3000, Hatvan, 054/14. Hrsz.

Honlap: <https://szelektivkft.hu/>

Koncesszori alvállalkozó adatai:

Név: Egeri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

Céggjegyzékszám: 10-09-034283

Adószám: 24737038-2-10

Székhely: 3300 Eger Homok utca 26.

Honlap: [www.egrihulladek.hu](http://www.egrihulladek.hu)

Hatálybalépés időpontja: 2023.07.01.

# Tartalom

## Bevezetés

1.	Általános rész .....	5
1.1	Értelmező rendelkezések .....	5
1.2	A Területi ÁSZF célja .....	7
1.3	A Területi ÁSZF tárgya .....	7
1.4	A Területi ÁSZF hatálya.....	7
1.5	A Területi ÁSZF közzététele .....	8
2.	A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok gyűjtésének szabályai.....	8
2.1	Általános szabályok .....	8
2.2	A települési vegyes hulladék gyűjtése .....	8
2.3	A csomagolási hulladék gyűjtése.....	9
2.3.1	Papír, műanyag és fém csomagolási hulladék.....	9
2.3.2	Üveg csomagolási hulladék .....	9
2.4	A lomhulladék gyűjtése .....	9
2.5	A zöldhulladék gyűjtése.....	10
3.	Egyes ingatlanhasználókra vonatkozó speciális szabályok.....	10
3.1	Az üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok.....	10
3.2	A társasházakra vonatkozó speciális szabályok.....	11
4.	Ügyintézés .....	11
4.1	Ügyfélszolgálat .....	11
4.2	Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének szüneteltetése.....	12
4.3	Hulladékgyűjtő edényzet megrongálódása .....	12
5.	Vegyes rendelkezések .....	12

## Bevezetés

A Hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény értelmében lebonyolított koncessziós eljárás eredményeként 2023. július 1-jétől az állami hulladékgazdálkodási közszolgáltatás, ún. közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó feladatok országos ellátásáért a Koncessziós Társaság felelős.

A Koncesszori tevékenység végzésének jogát a MOL Nyrt. nyerte el, akinek nevében, annak 100%-os leányvállalata a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. (továbbiakban: Koncessziós Társaság) fogja koordinálni ezt a tevékenységet, melyet Koncesszori Alvállalkozók bevonásával végez.

A koncessziós működésben a Ht. alapján definiált közszolgáltatási és intézményi résztevékenységet különböztethetünk meg.

Jelen dokumentum csak a közszolgáltatási résztevékenységre vonatkozó előírásokat tartalmazza.

Az intézményi résztevékenység alapvető szabályait a Koncessziós Társaság elektronikus információrendszerén, honlapján (továbbiakban: [www.mohu.hu](http://www.mohu.hu)) elérhető ÁSZF tartalmazza, további elemei pedig az ügyfelekkel kötendő szerződésben definiáltak.

A koncessziós szerződés időtartama 35 év.

A Koncesszor a hulladékgazdálkodási feladatait alvállalkozók bevonásával szerint szervezi meg:

- Régiókoordinátorok: több megye hulladékgyűjtési és szállítási feladatait összefogó alvállalkozók
- Területi Szolgáltatók vagy más néven Régiókoordinátori Közreműködők: egy adott önkormányzat területén található ingatlanok esetében a gyűjtésszállítási feladatok ellátásáért felelős alvállalkozók. Az ügyfélszolgálati feladatokat és a számlázást a Területi Szolgáltatók biztosítják.
- Létesítmény-üzemeltetők: az ingatlanhasználóknál gyűjtött hulladékok kezeléséért, átrakásáért, hulladékgyűjtő udvarok üzemeltetéséért felelős alvállalkozók
- Ártalmatlanítók: a hulladékok végső ártalmatlanításáért felelős alvállalkozók (pl. hulladéklerakó üzemeltetők)
- Hasznosítók: a begyűjtött hulladékok hasznosításáért felelős alvállalkozók (pl. komposztáló üzemeltetők)
- Számlázás: a Koncesszor által kijelölt társaság

## VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK LISTÁJA

- A hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény (továbbiakban: Ht.)
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.)
- A koncesszióról szóló 1991. évi XVI. törvény (továbbiakban: Konctv.) 7 / 75
- A köziratokról, a közlevéltárakról és a magánlevéltári anyag védelméről szóló 1995. évi LXVI. törvény (továbbiakban: Ltv.)
- A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékkal kapcsolatos közegészségügyi követelményekről szóló 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet
- A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet
- A társasházakról szóló 2003. évi CXXXIII. törvény (továbbiakban: Thtv.)

- Aaz állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátására létrehozott szervezet kijelöléséről, feladatköréről, az adatkezelés módjáról, valamint az adatszolgáltatási kötelezettségek részletes szabályairól szóló 69/2016. (III. 31.) Korm. rendelet
- Az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény (továbbiakban: Számlakép tv.)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.)

# 1. Általános rész

## 1.1 Értelmező rendelkezések

- ÁSZF: hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység keretében végzett szolgáltatások nyújtására vonatkozó általános szerződési feltételek;
- Csomagolási hulladék: hulladékká vált csomagolás, csomagolóeszköz, ide nem értve az ipari vagy termelési tevékenység során képződő gyártási vagy maradék hulladékot;
- Elkülönített gyűjtés: olyan gyűjtés, amelynek során a hulladékat a hulladék fajtája és jellege - adott esetben típusa - szerint elkülönítik, lehetővé téve annak egyedi módon történő kezelését;
- Elkülönítetten gyűjtött hulladék: olyan hulladék, amelyet fajta és jelleg - adott esetben típus - szerint a képződés helyén a vegyes hulladéktól, illetve más fajtájú, jellegű vagy típusú hulladéktól elkülönítve gyűjtnek;
- Érdeklődő: olyan Bejelentő, aki eljárási jogosultságát igazolni nem tudja;
- Gazdálkodó szervezet: a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. 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;
- Gyűjtőedény: MSZ840 szerint szabványos hulladékgyűjtő edényzet, hulladékgyűjtő zsák, valamint az elkülönített hulladékgyűjtés céljából üzemeltetett eszköz, berendezés, amely a Területi Szolgáltató rendszeresített céljárművével gyűjthető;
- Házhoz menő: olyan gyűjtési mód, melynek során a Területi Szolgáltató az ingatlanhasználó szolgáltatásba bevont ingatlanától gyűjti be a települési vegyes vagy elkülönítetten gyűjtött hulladékot;
- Hulladék: bármely anyag vagy tárgy, amelytől birtokosa megválnak, megválni szándékozik vagy megválni köteles;
- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység keretében végzett szolgáltatás: azon szolgáltatások, melyet a Koncessziós Társaság a vonatkozó ÁSZF-je, valamint a vonatkozó jogszabályok alapján a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység keretében köteles biztosítani, az ingatlanhasználó pedig köteles annak igénybevételére. A tevékenység tartalmazza a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység körébe tartozó hulladék átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenység országos szintű megszervezését, mely magában foglalja a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvekenységgel érintett hulladékgazdálkodási létesítmény (hulladékudvar, átrakó, előkezelő) üzemeltetését és a kezelt hulladékok hasznosításra illetve ártalmatlanításra történő átadását és a teljes folyamathoz kapcsolódó adminisztratív tevékenységeket (pl.: számlázás, ügyfélszolgálat);

- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő körébe tartozó hulladék: a Ht. alapján az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladéka, ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát;
- Ingatlanhasználó: a Ht. alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagy kezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőt ellátó Koncessziós Társaság rendelkezésére áll;
- Koncesszori Alvállalkozó: azon gazdálkodó szervezet, mely a Ht. 2. § (1) bek. 36.g pontja értelmében közvetlenül vagy közvetetten az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátásában történő közreműködés tárgyában kötött hatályos szerződéssel rendelkezik, és szerepelnek a Koncesszori Alvállalkozói nyilvántartásban;
- Koncessziós Társaság: a Konctv. 20. § (1) bekezdésében meghatározott, a Koncesszor által, annak részvételével alapított gazdasági társaság, mely a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. néven került megalapításra;
- Koncessziós terület: az ország egész területe, amelyre vonatkozóan a Koncesszor a koncesszió tárgyát képező hulladékgazdálkodási résztvevőkre vonatkozó koncessziós szerződést kötött;
- Lomhulladék: a Ht. alapján az ingatlanhasználatból a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőt ellátó Koncessziós Társaság által a lomtalanítás során átvett olyan háztartási hulladék, amely a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében rendszeresített gyűjtőedény méreteit meghaladja;
- Megkeresés: olyan kapcsolatfelvétel, mely nem tartalmaz egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányuló kérést [Pl.: méltányossági kérelem (részletfizetés, fizetési halasztás), adatváltozás/tulajdonosváltás bejelentése, számlamásolat, csekkpótlás igénylése, általános bejelentések a szolgáltatásokról (pl. észrevétel, javaslat, igény jelzése), általános információ vagy tájékoztatás kérése];
- Panasz: az Ügyfél részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevő keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- Társasházi közösségi előfizető: olyan nem egyéni előfizető Ügyfél, amelynek egy társasházhoz kapcsolódóan az egyes természetes személy és nem természetes személy lakóingatlanhasználók a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőt közösen, közösségi szolgáltatásként veszik igénybe;
- Települési hulladék: a Ht. alapján a háztartási és a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék, amely nem foglalja magában a termelésből, a mezőgazdaságból, az erdőszőlésből, a halászatból származó hulladékot, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvizet, a szennyvízhálózatból és a szennyvízkezelő művekből származó hulladékot, így különösen a szennyvíziszapot, továbbá az elhasznált járműveket, és az építési-bontási hulladékot;
- Települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladékok: olyan hulladékok, melyek elkülönített gyűjtése az ingatlanhasználóra vonatkozóan a Területi ÁSZF-ben részletezett feltételekkel kötelező;
- Települési lomtalanítás: a lomhulladék elszállításának azon, helyi önkormányzati hozzájáruláshoz kötött formája, mely során egy település minden ingatlanhasználója a Területi Szolgáltató által előre meghirdetett napon az ingatlan elvétele helyére lomtalanítást (kivéve Eger település), melyet Területi Szolgáltató elvégzett.

- Eger település lomtalanítása, egyedi időpont egyeztetés alapján szolgáltatási címenként ( házhoz menő ) történik , melynek részletes szabályai a [www.egrihulladek.hu/](http://www.egrihulladek.hu/) Tevékenységeink / Lomtalanítás menü pont alatt honlapunkon található vagy az ügyfélszolgálati Irodákban elérhető.
- Területi Szolgáltató: az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes Koncesszori Alvállalkozó;
- Területi ÁSZF: adott Területi Szolgáltató ÁSZF-je és/vagy Üzletszabályzata, mely jelen ÁSZF-ben foglaltakon túl, a vonatkozó jogszabályokat alkalmazva, a helyi adottságokat és területi specifikumokat kezelő szolgáltatási szabályokat rögzíti;
- Ügyfél: a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatást igénybe vevő ingatlanhasználó, személy, szervezet, ideértve a lakásszövetkezet, aki vevő (fizető) azonosítóval rendelkezik, abban az esetben is, ha a szolgáltatás kérelmére szünetel;
- Vegyes hulladék: a Ht. alapján 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;
- Zöldhulladék: kertben, vagy kertészeti tevékenység során képződő növényi eredetű hulladék

## 1.2 A Területi ÁSZF célja

Jelen dokumentum célja az állami hulladékgazdálkodási közfeladaton belül a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység ellátásáért felelős koncesszor, a MOHU MOL Zrt. vonatkozó közszolgáltatási Általános Szerződési Feltételeiben meghatározott, a Területi Szolgáltató hatáskörébe delegált részletszabályok meghatározása és ismertetése az ügyfelekkel. Jelen Területi ÁSZF csak a MOHU MOL Zrt. Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Résztevékenységre vonatkozó ÁSZF-jével együttesen értelmezhető és alkalmazható. A MOHU MOL Zrt. mindenkori legfrissebb verziójú ÁSZF-je elérhető a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában, valamint itt: <https://www.mohu.hu/media/dokumentumtar>.

## 1.3 A Területi ÁSZF tárgya

Jelen Területi ÁSZF a Területi Szolgáltató által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatás részleteit szabályozza, különös tekintettel a hulladék gyűjtésének szabályaira, az ügyfélszolgálatra és az ott intézhető ügyekre.

## 1.4 A Területi ÁSZF hatálya

Jelen Területi ÁSZF hatálya a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet ellátó Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.-re, mint Területi Szolgáltatóra, valamint a szolgáltatás igénybevételére kötelezett ingatlanhasználókra, illetve minden további érdeklődőre terjed ki, a Területi Szolgáltató szolgáltatási területén, mely az alábbi települések közigazgatási határain belül található:

Aldebrő	Felsőtárkány	Nagytálya
Andornaktálya	Kápolna	Noszvaj
Eger	Kerecsend	Novaj
Egerszalók	Kisköre	Ostoros
Egerszólát	Kompolt	Tarnaméra
Demjén	Maklár	Tófalu

A Területi ÁSZF 2023.07.01-jén lép hatályba.

A Területi ÁSZF a szolgáltatás igénybevételével ráutaló magatartással elfogadottnak tekintendő.

## 1.5 A Területi ÁSZF közzététele

Jelen dokumentum mindenkor legfrissebb verziója a [www.egrihulladek.hu](http://www.egrihulladek.hu) oldalon, valamint a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában érhető el.

## 2. A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok gyűjtésének szabályai

### 2.1 Általános szabályok

A hulladék gyűjtését a Területi Szolgáltató hétköznaponként reggel 6 és délután 5 óra között végzi a Területi Szolgáltató honlapján és ügyfélszolgálati irodájában elérhető hulladékszállítási naptárban megjelölt napokon (vagy lomhulladék esetében az ügyféllel közölt egyedi begyűjtési napon). Rendkívüli eset miatt Területi Szolgáltató ideiglenesen eltérhet a tervezett szállítási naptól, melyről az ügyfeleket közvetlenül (honlapján vagy egyéb internetes felületen) és/vagy a helyileg illetékes önkormányzaton keresztül értesíti.

Amennyiben az ügyfél ingatlana a Területi Szolgáltató által rendszeresen használt járművekkel nem megközelíthető helyszínen található, úgy a Területi Szolgáltató – amint erről tudomást szerez – értesíti az ügyfelet az ügyfél által megadott elérhetőségek egyikén, és közli az ügyféllel azt a helyszínt, ahova az ügyfélnek ki kell helyeznie a hulladékot elszállításra.

### 2.2 A települési vegyes hulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási résztvevőként körébe tartozó települési vegyes hulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A települési vegyes hulladék gyűjtésére Területi Szolgáltató hetente egyszer áll rendelkezésre. Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldali megállapodásban ajánlhat fel.

A települési vegyes hulladékot az ügyfél az általa bejelentett méretű, MSZ840 szabványú hulladékgyűjtő edényzetben, vagy a Területi Szolgáltató által jóváhagyott zsákban helyezi ki begyűjtésre. Az edényzet űrmértékét meghaladó mennyiségű hulladék többlet részét ügyfél a Területi Szolgáltatótól vásárolt zsákban helyezheti ki.

A szabványos edényzetben vagy zsákban elhelyezett hulladék kizárólag települési vegyes hulladék lehet, ami nem tartalmazhatja többek között a következőket: veszélyes hulladék, építési-bontási törmelék, használt sütőolaj, elektronikai hulladék, gumibroncs, pántoló szalag, ipari kábel, hamu.

A települési vegyes hulladékot ügyfél az alábbi méretű hulladékgyűjtő edényzetekben helyezheti ki begyűjtésre: 60 liter, 80 liter, 120 liter, 240 liter, 1100 liter

A települési vegyes hulladékot ügyfél csak abban az esetben helyezheti ki 60 literes edényzetben, ha Területi Szolgáltatónak (Kormányablak vagy a helyileg illetékes önkormányzat által kiállított) hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy egyedül használja az ingatlant, és számlával vagy fotóval bizonyítja a 60 literes edényzet meglétét.

A települési vegyes hulladékot ügyfél csak abban az esetben helyezheti ki 80 literes edényzetben, ha Területi Szolgáltatónak számlával vagy fotóval bizonyítja a 80 literes edényzet meglétét.

A települési vegyes hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet vagy zsákot ügyfél csak az edényzeten vagy a zsákon megjelölt maximális teherbírás mértékéig töltheti meg. Amennyiben az edényzethez vagy a zsákhoz nem érhető el információ a maximális teherbírásról, úgy az alábbi értékeket kell alkalmazni:

- 60 liter: 20 kg, 80 liter: 25 kg, 120 liter: 30 kg, 240 liter: 50 kg, 1100 liter: 250 kg



### 2.3 A csomagolási hulladék gyűjtése

A természetes és nem természetes személy közszolgáltatási részvevőként körébe tartozó, elkülönítetten gyűjtött csomagolási hulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő, valamint gyűjtőpontos gyűjtési rendszer keretében szállítja el.

#### 2.3.1 Papír, műanyag és fém csomagolási hulladék

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszerben szállítja el kéthetente egyszer. Ettől sűrűbb gyűjtési gyakoriságot a Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot az ügyfél a részére átadott, a Heves Megyei Regionális Hulladékgazdálkodási Társulás tulajdonában lévő, vagy az ügyfél saját tulajdonában vagy használatában lévő, MSZ840 szabványú, egyértelműen megkülönböztethető (pl. sárga szín, matrica) hulladékgyűjtő edényzetben, vagy a Területi Szolgáltató által jóváhagyott zsákban helyezi ki begyűjtésre.

A szelektív hulladékgyűjtő edény az életvitelszerűen lakott ingatlanok esetén adható, azon ügyfelek részére akik a teljes éves közszolgáltatási díjat megfizetik.

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot ügyfél az alábbi méretű hulladékgyűjtő edényzetekben helyezheti ki begyűjtésre:

60 liter, 80 liter, 120 liter, 240 liter, 1100 liter

Az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladék gyűjtésére szolgáló edényzetet vagy zsákot ügyfél csak az edényzeten vagy a zsákon megjelölt maximális teherbírás mértékéig töltheti meg. Amennyiben az edényzethez vagy a zsákhoz nem érhető el információ a maximális teherbírásról, úgy az alábbi értékeket kell alkalmazni:

- 60 liter: 20 kg, 80 liter: 25 kg, 120 liter: 30 kg, 240 liter: 50 kg, 1100 liter: 250 kg

Ügyfél törekszik rá, hogy az elkülönítetten gyűjtött papír, műanyag és fém csomagolási hulladékot a lehetőségekhez mérten idegen anyagoktól (pl. ételmaradék) mentesen helyezi a gyűjtőedényzetbe vagy zsákba.

#### 2.3.2 Üveg csomagolási hulladék

Az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot Területi Szolgáltató házhozmenő gyűjtési rendszerben szállítja el havonta egyszer, hulladéknaptár szerinti időpontban, amely a [www.egrihulladek.hu](http://www.egrihulladek.hu) oldalon illetve ügyfélszolgálati irodánkban érhető el.

Az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot az ügyfél a Területi Szolgáltató területén kihelyezett, egyértelműen megkülönböztetett edényzetben vagy átlátszó zsákban helyezheti ki az ingatlan elé.

Területi Szolgáltató kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodásban ajánlhat fel.

Ügyfél törekszik rá, hogy az elkülönítetten gyűjtött üveg csomagolási hulladékot idegen anyagoktól (pl. ételmaradék) mentesen helyezi a gyűjtőedényzetbe illetve zsákba.

### 2.4 A lomhulladék gyűjtése

A természetes személy közszolgáltatási részvevőként körébe tartozó lomhulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A lomhulladék begyűjtésére Területi Szolgáltató naptári évenként legalább egy alkalmat biztosít minden ügyfél számára.

Eger Település részletes lomtalanítási szabályai a [www.egrihulled.hu/](http://www.egrihulled.hu/) Tevékenységeink/ Lomtalanítás menüpont alatt érhető el.

Ügyfél lomtalanítási igényét honlapunkon keresztül, a [www.egrihulladek.hu](http://www.egrihulladek.hu/) / Tevékenységeink/ Lomtalanítás/ menüpont, lap alján szereplő űrlap kitöltésével vagy személyesen jelezheti az ügyfélszolgálati irodában.

Az igény beérkezését követően Területi Szolgáltató 60 napon belül elszállítja a lomhulladékot. Területi Szolgáltató a lomtalanítás előtt legkésőbb 7 nappal korábban értesíti ügyfelet a megadott elérhetőség(ek)en a lomtalanítás napjáról.

Területi Szolgáltató kapacitásától függően települési lomtalanítást is felajánlhat az ügyfeleknek. A települési lomtalanításhoz a helyileg illetékes önkormányzat beleegyezése szükséges. A települési lomtalanítás során az adott település minden ingatlanhasználója kihelyezheti lomhulladékát begyűjtésre az ingatlan elé. A települési lomtalanítás dátumát Területi Szolgáltató a honlapján és ügyfélszolgálatán teszi közzé, illetve a helyileg illetékes önkormányzatot értesíti a lomtalanítás előtt legkésőbb 14 nappal.

A lomhulladék begyűjtéséhez Területi Szolgáltató konténert nem biztosít, de Területi Szolgáltató a kapacitásától függően, az ügyféllel kötött kétoldalú megállapodás alapján ettől eltérhet.

## 2.5 A zöldhulladék gyűjtése

A természetes személy közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó, elkülönítetten gyűjtött zöldhulladékát a Területi Szolgáltató házhoz menő gyűjtési rendszer keretében szállítja el. A zöldhulladék gyűjtésére Területi Szolgáltató a zöldhulladék házhoz menő gyűjtését továbbra is két heti rendszerességgel végzi, márciustól novemberig, az éves hulladéknapár szerint, amely honlapunkon a [www.egrihulladek.hu/](http://www.egrihulladek.hu/) Szolgáltatás területenként, minden településnél külön érhető el.

A hulladék saját, átlátszó zsákban, vagy elkülönített gyűjtésre alkalmas MSZ840 szabványnak megfelelő edényzetben (zöld gyűjtőedény) is kihelyezhető.

Ingtalanonként összesen 1 m<sup>3</sup> hulladék kihelyezésére van lehetőség.

A kihelyezett zsákokból a zöldhulladék kiöntésre kerül a szállítást végző dolgozók által, tekintettel arra, hogy nem kerülhet a gyűjtőjárműbe semmiféle zöldhulladéktól eltérő anyag, mely a komposztálhatóság hatékonyságát akadályozza.

A faágakat, nyesedéket, maximum 5-6 cm átmérőjű és 1m hosszúságú darabokra vágva, kötegelve, átkötve kell előkészíteni. A köteg, emberi erővel felemelhető súlyú lehet!

A zöldhulladék közé ügyfél nem helyezhet többek között állati maradványt és élelmiszer-hulladékot.

A házhozmenő zöldhulladékgyűjtés részletes szabályai, honlapunkon a [www.egrihulladek.hu/](http://www.egrihulladek.hu/) Szolgáltatás területenként, minden településnél külön érhető el.

## 3. Egyes ingatlanhasználókra vonatkozó speciális szabályok

### 3.1 Az üdülőingatlanokra vonatkozó speciális szabályok

A természetes személy ingatlanhasználó üdülőingatlanként is igénybe veheti a közszolgáltatást. Ennek feltétele, hogy tulajdoni lappal vagy helyi önkormányzati igazolással bizonyítsa Területi Szolgáltatónak, hogy az ingatlan csak időszakosan van használatban, ott hulladék ennek megfelelően keletkezik. Az üdülőingatlan után fizetendő közszolgáltatási díj 50 %-a a teljes éves közszolgáltatás díjának.

Területi Szolgáltató az üdülőingatlant használó ügyfélnek a szolgáltatást Kisköre településen április 1-jétől szeptember 30-áig ajánlja fel és teljesíti, más településeken ezen szolgáltatás a fizetett közszolgáltatási díj mértékének megfelelően egész évben elérhető. Ezen időtartamban Területi

Szolgáltató az üdülőingatlan használatától a közszolgáltatás körébe tartozó hulladékok mindegyik frakcióját begyűjti a hulladékszállítási naptárban megjelölt napokon.

A településeken a szolgáltató felajánlhatja az ingatlanhasználó részére a zsákos és edényzetes gyűjtést egyaránt.

### 3.2 A társasházakra vonatkozó speciális szabályok

A társasházak természetes személy lakói egy ügyfélként, közös képviselő útján veszik igénybe a közszolgáltatást. A társasház által a közszolgáltatásban igénybeveendő minimum űrmérték számítása:

önálló lakóegységek darabszáma \* 80 liter

A minimum űrmértéket a társasház több hulladékgyűjtő edényzet használatával is teljesítheti.

Amennyiben a társasházban nem természetes személy ingatlanhasználó is rendelkezik bejelentett székhellyel, telephellyel és a társasház nem jelenti be és nem kéri a szolgáltatási díj megosztását, a nem természetes személy köteles önálló szerződőként igénybe venni a közszolgáltatást.

A társasház lomtalanítási igényének benyújtásakor a begyűjtendő lomhulladék becsült mennyiségét is meg kell adni (köbméterben).

## 4. Ügyintézés

### 4.1 Ügyfélszolgálat

Az ügyfelek hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos ügyeiket, panaszait a Területi Szolgáltató által működtetett ügyfélszolgálaton intézhetik személyesen, telefonon, e-mailben vagy postai úton az alábbi elérhetőségeken:

Cím	Nyitvatartás
3300 Eger Homok utca 26.	hétfő: 07:00 – 15:00 kedd: 07:00 – 15:00
+36 36 513 200	szerda: 07:00 – 15:00 csütörtök: 07:00 – 19:00 péntek: szünnap
ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu	0-24 óra

Területi Szolgáltató kizárólag a fenti csatornákon és időpontokban érkezett bejelentéseket és panaszokat bírálja el. Ügyintézési határidőnk nem panaszos ügyekben 30 nap. A panaszos ügyeket az 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 17/B. § (5) pontja alapján kerül megválaszolásra.

A Területi Szolgáltató által közzeendő információ, tájékoztatás vagy közérdekű adat személyesen az ügyfélszolgálaton vagy a [www.egrihulladek.hu](http://www.egrihulladek.hu) oldalon tekinthető meg.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás Területi Szolgáltató területén lévő ingatlanokra vonatkozó igénybevételének, lemondásának, szüneteltetésének, valamint az igénybevétel feltételeiben történő változás bejelentése a Területi Szolgáltató által rendszeresített formanyomtatványokon tehető meg. A formanyomtatványok elérhetők a Területi Szolgáltató honlapján és az ügyfélszolgálaton. A formanyomtatványt e-mailben, postán lehet a Területi Szolgáltató részére elküldeni vagy személyesen leadni. A bejelentéshez mellékelni kell a formanyomtatványokon feltüntetett további dokumentumokat.

A közszolgáltatás igénybevételének feltételeiben változást nem keletkeztető ügyfélmegkereséseket a Területi Szolgáltató az ügyfélszolgálatán fogadja, feldolgozza és megválaszolja az ügyfélszolgálati ügyintézési határidőn belül.

A Területi Szolgáltató az ügyfél által a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli, mely elérhető [www.egrihulladek.hu](http://www.egrihulladek.hu) weboldal Dokumentumtár menüpontjában, illetve az ügyfélszolgálati irodában.

#### 4.2 Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételének szüneteltetése

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevétele szüneteltethető a MOHU MOL Zrt. közszolgáltatási ÁSZF-jében meghatározott feltételekkel. A szüneteltetésre jogosító körülményt az ügyfél a Területi Szolgáltatónak a szüneteltetés lejárta után legfeljebb 30 napon belül igazolja a szüneteltetés időszakára vonatkozó közüzemi számlával (áram, víz, gáz), amely alátámasztja, hogy az ingatlan a szüneteltetett időszakban nem volt használatban. Amennyiben az ügyfél az igazolás benyújtását elmulasztja, a Területi Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy visszamenőleg a szüneteltetést érvénytelenítse és az adott időszakra vonatkozó közszolgáltatási díj számláját kiállítsa.

A fenti rendelkezések a társasházi közösségi előfizetőre egyaránt vonatkoznak.

#### 4.3 Hulladékgyűjtő edényzet megrongálódása

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás során használt, szilárd falú edényzet szolgáltatás közben történt rongálódása esetén Területi Szolgáltató csereedényzetet biztosít az ügyfél részére, ha az alábbi feltételek mindegyike teljesül:

- a megrongálódott edényzet a Területi Szolgáltató által előírt szabványnak megfelel
- ügyfél az edényzetet rendeltetésszerűen használta (pl. nem terhelte túl, nem helyezett bele forró anyagot)
- az edényzet a bejelentés dátumától számítva 3 évnél nem régebbi, és ezt az ügyfél bizonylattal alá tudja támasztani (amennyiben bizonylat bemutatására nincs lehetőség, a Területi Szolgáltató megállapítja az edényzet korát az azon feltüntetett információk alapján)
- az ügyfél eleget tesz hulladékgazdálkodási közszolgáltatási igénybevételi kötelezettségének
- az ügyfélnek nincs hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díjtartozása
- a Területi Szolgáltatónak nem áll fenn rendezetlen követelése az ügyféllel szemben

Amennyiben a Területi Szolgáltató a bejelentés elbírálása során csereedényzetet ítél meg az ügyfélnek, úgy az ügyfél azt személyesen veheti át a Területi Szolgáltató ügyfélszolgálatán az ügyfélszolgálat nyitvatartási idejében. A Területi Szolgáltató részére ügyfél a megrongálódott edényzetet átadja a csereedényzet átvételekor. Amennyiben a Területi Szolgáltató által biztosított csereedényzet nem felel meg valamelyik fenti feltételnek, úgy a csereedényzet esetleges későbbi megrongálódásakor a Területi Szolgáltató egy újabb csereedényzet igénylésére vonatkozó kérelem elbírálásakor azt a feltételt nem veszi figyelembe.

Amennyiben az ügyfél a Területi Szolgáltatótól bérlő az edényzetet, úgy a bérleti szerződésben foglaltak az irányadók a rongálódás vonatkozásában.

## 5. Vegyes rendelkezések

A jelen Területi ÁSZF-ben és a MOHU MOL Zrt. közszolgáltatási ÁSZF-jében foglaltak ellentmondása esetén a MOHU MOL Zrt. közszolgáltatási ÁSZF-jében foglaltak az irányadók.