**1. sz. melléklet**

**Koncesszori Alvállalkozói feladatok**

A közszolgáltatási hulladékgazdálkodási tevékenységek végzésére vonatkozó alapvető szabályokat a szerződés megkötésének időpontjában a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Korm. r.) és a Ht. tartalmazza, a részletes előírásokat a Felek az egyes régiókoordinátori feladatok alvállalkozó általi ellátásáról szóló Vállalkozási szerződésben rögzítik.

Az Állami Hulladékgazdálkodási Közfeladatot a Ht. és a Korm. r. 2023. július 1. napjától hatályos rendelkezéseinek megfelelően a Koncessziós Társaság látja el, mely feladatellátásba Régiókoordinátort és a Régiókoordinátori Közreműködőt is bevon.

A feladatellátás keretében biztosítani szükséges, hogy a Korm. r-ben meghatározott követelményeknek megfelelő ellátás a Terület településein biztosított legyen, a Közszolgáltatási Résztevékenység valamint a Régiókoordinátori Feladatot képező Intézményi Résztevékenység a Szerződésben foglalt mértékig a hatályos jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő legyen.

A Régiókoordinátor (Megrendelő) és a Régiókoordinátorral szerződéses kapcsolatban álló további koncesszori alvállalkozók minden magyarországi településen azzal a céllal kerülnek bevonásra a közfeladat ellátásába, hogy teljesüljenek az Állami Hulladékgazdálkodási Közfeladat körébe tartozó egyes hulladékáramokra a Jogszabályokban meghatározott és különösen az alábbiakban felsorolt Célértékek.

A lakossági közszolgáltatást a hatályos Jogszabályokban előírt követelményeknek megfelelő színvonalon kell a Régiókoordinátornak (Megrendelőnek) végezni olyan módon, hogy a közfeladat ellátása egy magyarországi településen sem eredményezhet visszalépést a településen 2023. július 1-jét megelőző időszakhoz képest a szolgáltatás tartalmát összességében értékelve.

**A Megrendelő a Koncessziós Társasággal kötött régiókoordinátori szerződésében foglaltakat az alábbiak szerint várja el Vállalkozótól:**

**Célértékek**

A Vállalkozó köteles közreműködni abban, hogy a hulladéklerakókban lerakásra kerülő települési hulladék mennyiségét a tárgyévben országos szinten képződött települési hulladék mennyiségéhez képest 10 tömegszázalékra vagy az alá csökkenjen legkésőbb a 2035. évtől [Ht. 92. § (2a) bek.], derogáció biztosítása esetén 25 tömegszázalékra vagy az alá csökkenjen 2034. december 31-ig [Ht. 92/C. § (3) bekezdés a) pont].

A Vállalkozó tevékenysége során köteles közreműködni abban, hogy a települési hulladék újrahasználatra előkészített és újrafeldolgozott mennyiségét a tárgyévben országos szinten képződött települési hulladék mennyiségéhez képest legalább

1. 55 tömegszázalékra kell növelni 2025. december 31-ig [Ht. 92. § (5) bek.], derogáció biztosítása esetén legalább 50 tömegszázalékra [Ht. 92/C. § (3) bekezdés b) pont],
2. 60 tömegszázalékra kell növelni 2030. december 31-ig [Ht. 92. § (6) bek.], derogáció biztosítása esetén legalább 55 tömegszázalékra [Ht. 92/C. § (3) bekezdés c) pont],
3. 65 tömegszázalékra kell növelni 2035. december 31-ig [Ht. 92. § (7) bek.], derogáció biztosítása esetén legalább 60 tömegszázalékra [Ht. 92/C. § (3) bekezdés d) pont]

növelje.

A célértékekre vonatkozó közreműködési kötelezettség Vállalkozót a feladatellátásával összefüggésben, a feladatellátással érintett Területen, a fenti célértékek Területre és a szerződés időtartamára vonatkozóan érinti. Vállalkozó e körben a Koncessziós Társaság és ezáltal a Megrendelő célértékteljesítésre vonatkozó iránymutatásait, utasításait köteles a feladatellátásra vonatkozó tevékenységeibe átültetni, a Szerződés 1.2.3. pontja értelmében.

A Vállalkozó feladata kiterjed mind a Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Résztevékenység és a Hulladékgazdálkodási Intézményi Résztevékenység egyes elemeire, mely feladatot a koncesszori alvállalkozói nyilvántartásba történő felvételt követően kezdhet meg.

1. **A Vállalkozó Alvállalkozói Feladatai közé tartozó hulladékgyűjtési-szállítási tevékenységek:**
2. Területén az ingatlanhasználók vegyes hulladékának házhoz menő, gyűjtőpontos, begyűjtése (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedények rendszeres ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt ürítési végpontokra (továbbiakban: Létesítmény).
3. Ht. alapján gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználók elkülönítetten gyűjtött hulladékának házhoz menő, gyűjtőpontos, hulladékgyűjtő szigetekről történő begyűjtése (a hulladékokat tartalmazó, ürítésre előkészített, szállítóeszközéhez rendszeresített gyűjtőedények ürítése, a hulladékok átvétele és elszállítása a Koncessziós Társaság által megjelölt létesítményekbe).
4. Ht. alapján gazdálkodó szervezetnek minősülő ingatlanhasználó által a települési hulladék részét képező kötelezően elkülönítetten gyűjtött hulladék meghatározott részének gyűjtése és e hulladékok hulladékkezelő létesítményekbe való szállítása.
5. Hulladékgyűjtő pontok, hulladékgyűjtő szigetek üzemeltetése.
6. Hulladék létesítmények közötti szállítása a Koncessziós Társaság/Megrendelő utasításainak, Létesítmények informatikai felületen leadott és a Vállalkozó számára rendelkezésére bocsájtott megrendeléseinek megfelelően;
7. A közterületen a Vállalkozó vagy a Régiókoordinátori Közreműködők által a Szerződés hatálybalépéséig és azt követően kihelyezett, általuk rendszeresített utcai hulladékgyűjtő edénybe elhelyezett települési hulladék elszállítása hulladékkezelő létesítménybe, ide nem értve a köztisztasági feladatellátásra vonatkozó hulladékgyűjtő edényeket.
8. A hulladékgyűjtő szigetekre, illetve egyéb, közterületen elhelyezett hulladékgyűjtésre szolgáló edényzetek, illetve a közterületi lomtalanítás idejére vonatkozó területhasználati jogosultságokat -amennyiben ezek szükségesek- Vállalkozó (saját maga, akár a Szolgáltatás Megrendelője útján) szerzi be. Vállalkozó közterületi lomtalanítást csak hatályos területhasználati felhatalmazás birtokában szervezhet.
9. **A Vállalkozó gyűjtési feladatellátásába tartozó hulladékok köre**
10. Természetes személyek és gazdálkodó szervezetek vegyes települési hulladéka. (HAK: 20 03 01)
11. A háztartásokban képződő lomhulladék. (HAK: 20 03 07)
12. A Ht. alapján gazdálkodó szervezetnek nem minősülő ingatlanhasználó elkülönítetten gyűjtött települési hulladéka, különösen csomagolási hulladék: kevert (HAK 15 01 06), papír (HAK 15 01 01, 20 01 01), üveg (HAK 15 01 07), műanyag (HAK 15 01 02), társított (HAK 15 01 05) fém (HAK 15 01 04) és biológiailag lebomló hulladék (HAK 20 02 01).
13. A gazdálkodó szervezetek

- lom(HAK 20 03 07)- és

- biológiailag lebomló (külön megállapodás hiányában kizárólag zöldhulladék HAK 20 02 01), továbbá

- (1100 liter edényméretig) elkülönítetten gyűjtött települési hulladéka, különösen a csomagolási hulladék, a papír-, üveg-, műanyag, fém hulladéka (HAK 15 01 06; 15 01 01;15 01 07; 15 01 02; 15 01 05; 15 01 04)

(v) Vállalkozó tudomásul veszi, hogy az állami hulladékgazdálkodási közfeladat ellátása körébe tartozó hulladék gyűjtésére vonatkozó, illetve azonosító kódját Koncessziós Társaság a jogszabályok és a Koncessziós Szerződés biztosította keretek között meghatározhatja, Vállalkozó a hulladék azonosító kódjait Koncessziós Társaság/Megrendelő útmutatása alapján köteles meghatározni. Vállalkozó a Területére vonatkozóan a hulladékgyűjtési kódok és módok alkalmazása során egységesítésre köteles törekedni, tekintettel arra, hogy a Koncessziós Társaság ezeket Magyarország egész területére vonatkozóan köteles egységesen kezelni, nyilvántartani.

1. **A Vállalkozó gyűjtési feladata a közszolgáltatási és intézményi résztevékenység tekintetében**

**A Közszolgáltatási Résztevékenység tekintetében**

1. Minden Területen található településen minden ingatlanhasználó részére biztosítani szükséges a **vegyes települési hulladék** gyűjtését (13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet):
   * OTÉK szerinti nagyvárosias lakóterületen legalább hetente kétszer;
   * OTÉK szerint kisvárosias, kertvárosias, településközpont és intézményi vegyes területen legalább hetente egyszer; és
   * falusias, üdülőházas, hétvégi házas és OTÉK szerinti egyéb területeken november 1. és március 31. között legalább kéthetente egyszer, április 1. és október 31. között legalább hetente egyszer.
2. a Területen a Koncessziós Társaság Koncesszori Alvállalkozója által üzemeltetett **hulladékgyűjtő ponton, hulladékgyűjtő udvaron** gyűjtött vagy átvételi helyen átvett hulladékot a Vállalkozó összegyűjti és elszállítja a Megrendelő és Vállalkozó által meghatározott és egyeztetett eljárásrendben a hulladékudvar, illetve hulladékgyűjtő pont üzemeltetője által, vagy a Koncessziós Társaság informatikai felületein leadott és a Vállalkozó rendelkezésére bocsájtott igényeknek megfelelően.
3. **elkülönített** hulladékgyűjtési rendszert a Ht. 43. § (3) bekezdésének megfelelően a szilárd/nem szilárd falú edényzet és begyűjtő célgépek biztosításával és üzemeltetésével működteti a Megrendelővel írásban egyeztetett módon és gyakorisággal, de minden esetben biztosítva legalább, hogy
   * legalább a települési papír-, üveg-, műanyag-, fém- és zöldhulladék vegyes hulladéktól való elkülönített gyűjtése biztosított legyen;
   * az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó hulladékot a Koncessziós Társaság döntésének megfelelően (i) házhoz menő vagy (ii) hulladékgyűjtő pontról/hulladékudvarról történő gyűjtési rendszerben kerüljön elszállításra;
   * a házhoz menő elkülönített gyűjtés esetében a gyűjtési gyakoriságot a következők szerint biztosítani szükséges:
     + nagyvárosias, kisvárosias, kertvárosias lakóterületen, valamint településközpont és intézményi vegyes területen legalább kéthetente egyszer;
     + falusias lakóterületen legalább havonta egyszer; és
     + üdülőházas, hétvégi házas és OTÉK szerinti egyéb területeken november 1. és március 31. között legalább kéthavonta egyszer, április 1. és október 31. között legalább kéthetente egyszer;
   * Külön megállapodás hiányában és a Koncessziós Társasággal/Megrendelővel egyeztetve 2023. december 31-től a biohulladék elkülönített gyűjtése biztosított legyen, az alábbiak szerint:
     + A vegyes hulladékra vonatkozó gyakorisággal kell elszállítani (13/2017. (VI. 12.) EMMI rendelet):
       - a minden más hulladéktól elkülönítetten, külön gyűjtőedényben, együtt gyűjtött zöldhulladékot és élelmiszer- és konyhai hulladékot.

Felek a biohulladék elkülönített gyűjtési rendszer bevezetéséről egymással a Szerződés 1.2.4.3. pontja alapján egyeztető tárgyalásokat folytatnak, az ott rögzített feltételek mentén.

* + - olyan gyűjtő edényben, amely megakadályozza a szaghatást, a kiszóródást, a kifolyást, a rovarok, rágcsálok és más kártevők hulladékhoz jutását és elszaporodását.
    - A zöldhulladék elkülönített gyűjtése esetén:
      * november 1. és március 31. között legalább kéthavonta egyszer, április 1. és október 31. között legalább havonta egyszer
      * külön gyűjtőedényben történő gyűjtése esetén a 13/2017. (VI. 12.) EMMI rendeletben foglalt gyakorisággal kell elszállítani
  + a lomhulladék átvételének, összegyűjtésének és elszállításának megszervezése biztosított legyen (lásd még Ht. 42. § (1) bek. c) pont) évente legalább 1 alkalommal (Ht. 44. § (1) bek.) közterületi, házhoz menő vagy a Koncessziós Társaság/Megrendelő által meghatározott, jóváhagyott formában az alábbiak szerint:
    - Vállalkozó kizárólag a rendszeres hulladékszállításra használatos gyűjtőedényekben el nem helyezhető az ingatlanhasználónál keletkező háztartási vagy háztartásihoz hasonló nagydarabos lomhulladékot szállítja el a vonatkozó Üzletszabályzat szerinti feltételekkel.
    - Közterületi lomtalanítás esetén Vállalkozó hirdetmény útján, továbbá honlapján legalább 15 nappal korábban előzetesen megjelöli, hogy az ingatlanhasználó a lomhulladékot annak elszállítása céljából mely területen és időpontban helyezheti ki. Házhoz menő, vagy megrendelés-bejelentés alapú lomtalanítás esetén Vállalkozó a bejelentéstől számított 60 napon belül köteles a lomtalanítást elvégezni.
    - a Vállalkozó a rendelkezésére álló eszközök igénybevételével mindent megtesz, hogy a lomtalanítás folyamata a közterületek lehető legkisebb mértékű szennyezése mellett történjen.

**Az intézményi résztevékenység tekintetében**

1. **elkülönített hulladékgyűjtési rendszert a Koncessziós Társasággal/Megrendelővel írásban egyeztetett módon és gyakorisággal működteti, de minden esetben biztosítva legalább, hogy**
   * legalább a települési papír-, üveg-, műanyag-, fémhulladék vegyes hulladéktól való elkülönített gyűjtése biztosított legyen;
   * az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó hulladékot a Koncessziós Társaság döntésének megfelelően (i) házhoz menő vagy (ii) hulladékgyűjtő pontról/hulladékudvarról történő gyűjtési rendszerben kell elszállítani;
   * az elkülönített hulladékgyűjtési rendszerbe tartozó, max. 1100 liter edényben gyűjtött papír, műanyag, fém és üveg hulladékot legalább a közszolgáltatási résztevékenység szerinti gyakorisággal szükséges gyűjteni, amennyiben gazdálkodó szervezet az elkülönítetten gyűjtött hulladékát a természetes személyre vonatkozó közszolgáltatási résztevékenység során biztosított összetételben gyűjti
   * A zöld- és lomhulladék gyűjtését és szállítását a gazdálkodó szervezetek egyedi-eseti megrendelése alapján szükséges biztosítani
   * Gazdálkodó szervezetek elkülönített hulladékát Vállalkozó a lakosságtól származó elkülönített hulladékkal együtt is jogosult gyűjteni, amennyiben a gyűjtött anyagáram típusa és ezzel a minősége megegyezik a közszolgáltatási résztevékenység részeként, adott településen gyűjtött anyagáram típusával és minőségével

**Vegyes rendelkezések (közszolgáltatási és intézményi résztevékenységre egyaránt irányadó)**

1. a hulladékgyűjtési, szállítási rendszert úgy kell kialakítani, hogy:
   * a közszolgáltatási résztevékenység részeként képződő hulladék teljes mennyiségére rendelkezzen kapacitással,
   * legalább az intézményi résztevékenység részeként képződő hulladék teljes mennyiségére 1100 literes edényzet méretig rendelkezzen gyűjtési és szállítási kapacitással
   * rendszeres járatba illesztve legyen megszervezve a hulladékok begyűjtése,
   * adott hulladék begyűjtése egy adott ingatlanról, illetve gyűjtőpontról mindig azonos (pl. hétfői, keddi stb.) napon történjen – kivéve az eseti megrendeléssel biztosított gyűjtést, továbbá az ünnepnapok miatt átszervezett gyűjtési napokat, mely esetben Vállalkozó megfelelő időben (legalább az időszakra vonatkozó hulladéknaptárban) értesíteni köteles az ingatlanhasználót, havária eseteket, valamint a hatósági korlátozások miatt megközelíthetetlen helyszíneken átszervezett gyűjtési napokat
   * a települési hulladék szállítása csak zárt, kiporzás mentes tömörítős gépjárművel, vagy zárt, kiporzás mentes konténer segítségével történjen;
   * törekedjen arra, hogy a települési hulladékot 15 évet nem meghaladó életkorú gépjárművel szállítsa 2025-től, egyben, hogy a járművek életkora a 10 évet ne haladja meg, és törekedjen arra, hogy a nagyvárosias lakóterületen elektromos gyűjtőjárműveket alkalmazzon.
2. A Vállalkozó, a természetes személy ingatlanhasználó egyedi, vagy a Koncessziós Társaság informatikai felületein leadott és a Vállalkozó részére továbbított megrendeléseket is ellátja; az ilyen megrendelésről a Vállalkozó a Koncessziós Társaság/Megrendelő részére tájékoztatást ad, a szolgáltatás díját a Koncessziós Társaság szedi be az érintett ingatlanhasználótól; a Vállalkozó a díj Koncessziós Társasághoz való beérkezését követően teljesíti a megrendelt szolgáltatást.
3. A gazdálkodó szervezet és a közterület-használati hozzájárulás jogosultjának egyedi megrendelése (nem rendszeres, eseti jelleggel rendszerint nagymennyiségű hulladék elszállítása iránti igény) esetén a Vállalkozó által gyűjtött hulladék gyűjtésével kapcsolatos egyéb feladatokat (gyakoribb/ad hoc/nagyobb mennyiség gyűjtése) a Vállalkozó ellátja; az ilyen megrendelésről a Vállalkozó a Koncessziós Társaság/Megrendelő részére tájékoztatást ad, a szolgáltatás díját a Koncessziós Társaság szedi be az érintett ingatlanhasználótól és fizeti meg a Megrendelőn keresztül Vállalkozó részére.
4. Vállalkozó végzi az éves szállítási naptár elkészítését, Koncessziós Társasággal/Megrendelővel való jóváhagyatását

**Hulladékgyűjtés és szállítás gyűjtőedénnyel**

1. Az ingatlanhasználó bejelentését követően a Vállalkozó az ingatlanon keletkező vegyes hulladék vagy a háztartási hulladékhoz hasonló hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedény alkalmazásával 15 napon belül, vagy az ingatlanhasználó szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentésében megjelölt időpontban megkezdi a szolgáltatást.
2. A gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó és a közterület-használati hozzájárulás jogosultja kivételével az ingatlanhasználó bejelentését követően a Vállalkozó az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló, általa rendszeresített gyűjtőedény alkalmazásával 15 napon belül vagy az ingatlanhasználó szolgáltatás igénybevételére vonatkozó bejelentésében megjelölt időpontban megkezdi a szolgáltatást.
3. Az ingatlanhasználó részére az ingatlanon keletkező elkülönítetten gyűjtött hulladék gyűjtésére szolgáló, a Koncessziós Társaság lógójával ellátott, kereskedelmi forgalomban kapható zsákok megvásárlási lehetőségét a Vállalkozó l a régió általa üzemeltetett ügyfélszolgálatain biztosítja, amennyiben Koncessziós Társaság/Megrendelő Vállalkozó részére azokat rendelkezésre bocsájtja. Ellenkező esetben azokról Vállalkozó köteles gondoskodni.
4. A Vállalkozó az ingatlanhasználó rendelkezésére bocsátott és rendeltetésszerűen használt gyűjtőedények szükség szerinti javításáról, cseréjéről és esetleges pótlásáról az ingatlanhasználó bejelentése alapján gondoskodik, abban az esetben, ahol a Vállalkozó biztosítja az edényzetet és ahol ezen feladatok Vállalkozó egyéb jogviszonyok alapján kötelezettségi körébe estek jelen Szerződés hatályba lépése időpontjában.
5. Külön megállapodás hiányában Vállalkozó végzi a hulladék begyűjtéséhez rendszeresített zsákok beszerzését és a hulladéktermelők részére való átadását, szerződéskötés időpontjában hatályos műszaki tartalomnak megfelelően.
6. **A Vállalkozó feladatai a hulladékgyűjtő szigetek működtetésével kapcsolatban**
   * Amennyiben a hulladékgyűjtő szigetet a Vállalkozó üzemelteti, köteles biztosítani, hogy
     + a hulladékgyűjtő szigetre legalább 3 hulladékfajta elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, jelzéssel, illetve felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve. A hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedények száma háromnál csak abban az esetben lehet kevesebb, ha a Vállalkozó az érintett településrészen az adott települési hulladék gyűjtését és elszállítását házhoz menő rendszerben végzi;
     + a hulladékgyűjtő sziget alkalmas legyen a gyalogosan és gépjárművel történő megközelítésre;
     + a hulladékgyűjtő szigetre legalább a házhoz menő gyűjtéssel érintett területeken a színes és fehér üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő, egyéb helyeken a fém és műanyag együttes gyűjtését, valamint a papír, az üveg elkülönített gyűjtését lehetővé tevő jelzéssel, felirattal ellátott gyűjtőedény legyen telepítve;
     + a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény zárható vagy mechanikai védelemmel ellátott, és a Területen a gyűjtést végző gyűjtőjárműhöz illeszthető rendszerű legyen, rendelkezzék bedobó nyílással, amennyiben ezt a hulladékgyűjtő sziget jellege lehetővé teszi;
     + a hulladék környezetveszélyeztetést kizáró módon történő gyűjtése, a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény Területen gyűjtést végző gyűjtőjárművel történő ürítése biztosított legyen;
     + a hulladékgyűjtő szigeten és szűk környezetében elhelyezett hulladék el legyen szállítva, legkésőbb a gyűjtőedény ürítését követő 5 munkanapon belül; amennyiben az elhelyezett hulladék típusa megegyezik a szigeten gyűjtött hulladék típusával. Amennyiben a szigeten és szűk környezetében elhelyezett hulladék típusa nem felel meg a szigeten gyűjtött hulladék típusának úgy illegális hulladéknak minősül, amely hulladék elszállítása, kezelése jelen Szerződésnek nem tárgya. Az illegális hulladékról Vállalkozó saját maga, vagy közreműködője útján gondoskodik a közte és a hulladékgyűjtő sziget, vagy a terület tulajdonosa között esetlegesen létrejött megállapodás alapján. A Vállalkozó a nem megfelelő hulladék elhelyezésével kapcsolatban, a -jogszabályi kötelezettség hiányában, amennyiben Vállalkozó ezt indokoltnak tartja- jövőbeli esetek megelőzése érdekében, köteles egyeztetést kezdeményezni az Önkormányzattal, illetve köteles bejelentést tenni az illetékes hatóságnál, bevonva az egyeztetésbe, illetve egyidejűleg értesítve a Koncessziós Társaságot/Megrendelőt;
     + Külön megállapodás hiányában a köztisztaság és közegészségügy biztosítása érdekében a Vállalkozó a hulladékgyűjtő szigetre telepített gyűjtőedény tisztántartásáról, karbantartásáról, valamint elhasználódása esetén cseréjéről a jogszabályokban meghatározott, ennek hiányában észszerűen elvárható rendszerességgel gondoskodik.

**5. Vállalkozó koordinációs feladatokban való részvétele**

1. Vállalkozó a Területre vonatkozó adatszolgáltatások integrálására, központosítására köteles törekedni, 2024. január 1. napjától kezdődő hatállyal vállalja, hogy minden, Területre vonatkozó Koncessziós Társaság felé teljesítendő adatszolgáltatási kötelezettségnek Vállalkozó tesz eleget, azaz a vonatkozó adatszolgáltatásokat elkészíti, összesíti, azokat benyújtja a Megrendelő részére.
2. Területén a gyűjtési-szállítási hatékonyság optimalizációra törekszik, minden esetben gondoskodik arról, hogy Feladatellátáshoz szükséges kapacitás, eszköz a Terület egészén rendelkezésre álljon. A gyűjtés-szállítási feladatait közreműködője bármilyen okból adódó akadályoztatása esetén, a szolgáltatáskieséssel érintett Területrészen saját maga, vagy egyéb közreműködője útján haladéktalanul köteles ellátni.
3. Elősegíti a Területén szolgáltatással érintettek és a Koncessziós Társaság közötti kommunikációt, együttműködést, különösen a Települési Önkormányzatok, Önkormányzati Társulások tekintetében.
4. Amennyiben Megrendelő a Régiókoordinátori pályázaton, vagy egyéb úton írásban a Feladatellátással összefüggő, Vállalkozóval egyeztetett vállalást tett, vagy a Vállalkozó a Szerződés hatálya alatt vállalást tesz, ezen vállalások teljesítésére törekszik és a teljesítés előrehaladásáról a Koncesszori alvállalkozói Beszámolóban tájékoztatást tesz.
   * + - 1. **Ügyfélszolgálattal kapcsolatos feladatok**

A Vállalkozó köteles a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgy tv.) és a Ht. szerint az ingatlanhasználó hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos bejelentéseinek intézése, panaszainak kivizsgálása, orvoslása és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása érdekében ügyfélszolgálatot működtetni.

Vállalkozó a Szerződésben foglalt hulladékgazdálkodási intézményi résztevékenységi feladatai tekintetében is köteles a Fgytv., illetve az itt leírtak szerinti ügyfélszolgálatot működtetni.

A továbbiakban részletezettektől csak a Koncessziós Társaság/Megrendelő írásos beleegyezésével lehet eltérni.

Jelen melléklet alkalmazásában Felek ügyfélnek a Szerződéses feladat ellátással érintett Ht. szerinti ingatlanhasználókat, gazdálkodó szervezeteket tekintik.

**6.1. Ügyfélszolgálat**

A Vállalkozó az ügyfelek panaszainak intézésére, az ügyfelek tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az - törvény eltérő rendelkezése hiányában - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra. A Vállalkozó felel a jelen dokumentumban felsorolt ügyfélszolgálati elvárások betartásáért és a törvényi megfelelőségért, ide nem értve az Átmeneti Időszakot.

Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a Vállalkozó úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott ügyfelek számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel az ügyfelekre nézve.

Ennek keretében a Vállalkozó a Fgytv. közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozásokra vonatkozó rendelkezései szerint köteles biztosítani legalább azt, hogy

*a)*az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson,

*b)*a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat legalább a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan elérhető legyen,

*c)*az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat esetében az ügyfeleknek lehetőségük legyen elektronikusan és telefonon keresztül is a személyes ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására, a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül a szolgáltató köteles személyes ügyfélfogadási időpontot biztosítani az ügyfél számára,

*d)*az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat - üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva - folyamatosan elérhető legyen, illetve

*e)*minden vármegyeszékhelyen egy ügyfélszolgálatot működtessen

f) fenntartsa a jelenleg is működő ügyfélszolgálatok elérését a már megszokott helyszínen, nyitvatartási időben és minimum a meglévő szolgáltatási színvonalon a Koncessziós Társaság/Megrendelő jelen pontra vonatkozó ellentétes tartalmú utasításáig. Koncessziós Társaság/Megrendelő ilyen utasítást az Átmeneti Időszak tartama alatt csak kifejezetten indokolt esetben, az Vállalkozó kezdeményezése alapján adhat. Fenntartási kötelezettség kiterjed a 2023. március 1. napján még működő ún. infópontok, érdekképviseleti pontok, ügyfélszolgálati pontok további üzemeltetésére, elérésük biztosítására is.

Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ügyfél által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a Vállalkozó úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A Vállalkozó köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását az ügyfél beazonosítása nélküli módon - reklám továbbítása nélkül - a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. A**z ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell.** Ha a hangfelvétel tartalmazza a Fgy tv. 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, az ügyfél által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét -, a jegyzőkönyv felvétele az ügyfél beleegyezésével mellőzhető. **A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.**

A telefonos ügyfélszolgálat emelt díjas szolgáltatással nem működtethető.

A Vállalkozó - a jogszabályban foglaltakat figyelembe véve - köteles saját, önálló, tevékenységéről információt nyújtó internetes honlapot működtetni vagy meglévő honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen illetve a személyes ügyfélszolgálati pontokon hozzáférhetővé tenni legalább az alábbiakat:

*a)*a **hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet folytató vállalkozás nevét;**

b) **a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet folytató vállalkozás székhelyének és telephelyének elérhetőségét;**

c) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését;

d) az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait;

e) **a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási és intézményi résztevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását**

f) **a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat;**

**g) a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és az ügyféli érdekek képviseletét ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását;**

h)**az ügyfélszolgálata elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat**

i) az üzletszabályzatát és az egyéb általános szerződési feltételeit;

j) az üzletszabályzat, egyéb általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót;

k) a lomtalanítással kapcsolatos adatokat, információkat.

A hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységre alkalmazandó díj mértékét felhasználói kategóriánként és településenkénti bontásban kell hozzáférhetővé tenni.

A Vállalkozó az általa működtetett ügyfélszolgálaton a közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat rögzíteni a fogyasztóvédelmi törvény betartásával és továbbítani a számlázással kapcsolatos bejelentéseket a Koncessziós Társaság által megnevezett számlapanaszokat kivizsgáló csoportnak (korábbi nevén NHKV Ügyfélszolgálat). További részleteket a továbbítandó ügyekről jelen dokumentum Ügytípusok fejezetében található.

Az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, továbbá üzletszabályzatokat és általános szerződési feltételeket a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával kell hozzáférhetővé tenni 5 évre visszamenőleg.

Az üzletszabályzat és az általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót a Vállalkozó az ügyfélszolgálatán is jól láthatóan és olvashatóan hozzáférhetővé teszi, továbbá - amennyiben a Vállalkozó az ügyféllel történő kapcsolattartás keretében azzal rendelkezik - az ügyfél elektronikus levélcímére is megküldi.

A fentieknek alkalmazásában az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

**6.2 Panaszkezelés**

6.2.1. Természetes személyek panaszainak kezelése

A Vállalkozó köteles a beérkező panaszokról nyilvántartást vezetni, melyben rögzíteni szükséges a panasz Vállalkozó általi megítélését, “elfogadott, jogos panasz” és “visszautasított panasz” kategóriák szerint bontásban.

Az ügyfél kérésére, az ügyfél erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

*a)*biztosítani kell a Vállalkozó ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

*b)*hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot kell biztosítani.

Amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. Az ügyfél a fenti a)-b) pontban felsorolt, hangfelvétel meghallgatási illetve másolat kérési jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A Vállalkozó a hangfelvétel kiadását az ügyfél azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A Vállalkozó a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Az ügyfél a Vállalkozónak, illetve a Vállalkozó érdekében vagy javára eljáró személynek a szolgáltatások felhasználók részére történő forgalmazásával, illetve értékesítésével közvetlen kapcsolatban álló magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban vagy írásban közölheti a vállalkozással.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Vállalkozó illetve a Vállalkozó érdekében vagy javára eljáró személy  a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az ügyfélnek átadni,

b) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén, ha az nem került azonnal megoldásra – hasonlóan az írásbeli panaszhoz – a panasz felvételét követően tizenöt napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

a) az ügyfél neve, lakcíme,

b) a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,

c) az ügyfél panaszának részletes leírása, az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,

d) a vállalkozás nyilatkozata az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,

e) a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – az ügyfél aláírása,

f) a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,

g) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

Az írásbeli panaszt a Vállalkozó a beérkezését követően tizenöt napon belül köteles írásban érdemben igazolható megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a Vállalkozó indokolni köteles.

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

A panasz elutasítása esetén a Vállalkozó köteles az ügyfelet írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás tett-e a Fgytv. 36/C. § (1) bekezdése szerinti általános alávetési nyilatkozatot.

A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett ügyféli panasz kivizsgálását a Vállalkozó mellőzheti.

A Fgy tv. 17/A. §-tól eltérően az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Vállalkozó panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az ügyfélnek a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha az ügyfél panaszát szóban közli és a Vállalkozó az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról az ügyfelet írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell.

Az ügyfélszolgálat az ügyféli panaszok intézése és az ügyfelek tájékoztatása során köteles együttműködni az ügyféli érdekek képviseletét ellátó egyesületekkel.

Gazdálkodó szervezetek panaszainak kezelése

A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során az ügyfélszolgálat az írásbeli és szóbeli panaszok kezelésére vonatkozó előírások szerint köteles eljárni azzal a különbséggel, hogy ezen megkeresésekre nem vonatkoznak az Fgytv.-ben meghatározott válaszadási határidők és tájékoztatási előírások.

A gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során azonban törekedni kell arra, hogy a bejelentő lehetőség szerint 30 napon belül, pontos, világos és teljes körű tájékoztatást kapjon. A panasz elutasításának okát az ügyfélszolgálat köteles megindokolni.

Ügytípusok

A Vállalkozó ügyfélszolgálata által kezelt ügytípusok:

* Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere
* Adatváltozások
* Díjkedvezmény érvényesítése
* Társasház szétválása egyéni fizetőhelyekre/ társasházi előfizetésből kiválás egyéni fizetőhelyre
* Kártérítés/edénypótlás
* Eseti megrendelés alapján végzett hulladékgazdálkodási szolgáltatások
* Tartálymosás megrendelése
* Sérült edénycsere
* Edényjavítás megrendelése
* Edénymozgatás
* Edényszám-csökkentés és –növelés
* Edényürítés gyakoriságának változtatása
* Lakossági eseti lomtalanítás
* Elhagyott hulladék eseti elszállítása
* Határozott idejű közterületi rendezvények zsákos hulladék elszállításának biztosítása
* a Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok
* Fizetési mód változtatása /csekk, CSBM, készpénzfizetési átutalás/

A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet, munkacsoport (korábbi nevén: NHKV Zrt. ügyfélszolgálata) által kezelt ügytípusok:

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

Az egyes ügytípusokkal kapcsolatos panaszok vagy egyéb megkeresések kezelésének különös szabálya

Amennyiben a Vállalkozó feladatkörébe tartozó ügytípussal kapcsolatos panasz vagy egyéb megkeresés érinti a közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásról szóló számlák adattartalmát is, úgy a Vállalkozó ügyfélszolgálata köteles nyilvántartását felülvizsgálni, valamint szükség esetén módosítani annak érdekében, hogy a Koncessziós Társaság/Megrendelő által kijelölt szervezet, munkacsoport által előírt adatszolgáltatást megfelelő formában tudják biztosítani, a jogszerű számlák kiállításának érdekében.

Ha a közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásról szóló számla nem megfelelő kiállítása a Vállalkozó által átadott adatállomány téves vagy hiányos adat- és műszaki tartalmából ered, úgy a Vállalkozó ügyfélszolgálata köteles kivizsgálni a Koncessziós Társaság/Megrendelő által kijelölt szervezet, munkacsoport által továbbított panaszokat vagy egyéb megkereséseket is.

Amennyiben a vizsgálat alapján megállapítást nyer, hogy az ügyfél panasza vagy egyéb megkeresése nem megalapozott, úgy erről a Vállalkozó ügyfélszolgálata köteles értesíteni az ügyfelet. Ha a bejelentés megalapozottnak bizonyul, a Vállalkozó ügyfélszolgálata köteles a nyilvántartásában a szükséges módosításokat elvégezni, és a számlakorrekcióhoz szükséges adatokat a Koncessziós Társaság/Megrendelő által kijelölt szervezet, munkacsoport részére továbbítani az általa meghatározott formában, és egyben az ügyfelet tájékoztatni.

A Vállalkozó ügyfélszolgálata(i) kötelesek biztosítani a közszolgáltatási résztevékenység keretében végzett szolgáltatásról szóló számlák kiállításához szükséges – teljes és naprakész – adatbázis meglétét.

A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet, munkacsoport (korábbi nevén: NHKV Zrt. ügyfélszolgálata) feladatai:

Amennyiben a Vállalkozó feladatkörébe tartozó panasz és egyéb megkeresése a Koncessziós Társaság/Megrendelő által kijelölt szervezet, munkacsoporthoz érkezik be, azt a Koncessziós Társaság/Megrendelő által kijelölt szervezet, munkacsoport 5 napon belül továbbítja az illetékes Vállalkozó ügyfélszolgálatára.

**6.3.Együttműködés**

Vállalkozó ügyfélszolgálatai, Koncessziós Társaság/Megrendelő és az általa megjelölt Szervezetek panaszok és az egyéb megkeresések intézése során szorosan együttműködnek, amely során kötelesek megadni egymásnak minden olyan információt, adatot, amely a panasz és az egyéb megkeresés gyors és hatékony elintézése érdekében szükséges.

Amennyiben a panasz vagy az egyéb megkeresés összetettsége indokolja, úgy az ügyfélszolgálatok soron kívül írásban vagy szóban egyeztetést folytatnak. A kapcsolattartás formájaként elfogadott az elektronikus (e-mail) üzenet, telefon és egyéb elektronikus hírközlési eszköz használata is.

Tömeges vagy egységes állásfoglalást és gyakorlatot igénylő panaszok és egyéb megkeresések esetén az ügyfélszolgálatok haladéktalanul értesítik egymást az ügyekben képviselendő egységes álláspontról, és szükség esetén írásban vagy szóban egyeztetést folytatnak.

**6.4 Adatszolgáltatás**

 Vállalkozó köteles az alábbi táblázatban található adatokat, minden tárgyhót követő hónap 20. napjáig adatot szolgáltatni Megrendelőnek, hogy az feltölthesse azokat a Koncessziós Társaság által megadott Microsoft Teams csoportba.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Típusa** | **Értéke** | **Mértékegysége** |
| beérkező ügyfélmegkeresések száma |  | darabszám |
| ügyfélszolgálat által kezelt hívások száma |  | darabszám |
| személyes ügyfélszolgálaton történt ügyek száma |  | darabszám |
| e-mail-en beérkező megkeresések száma |  | darabszám |
| postai úton beérkezett megkeresések száma |  | darabszám |
| beérkező panaszok száma |  | darabszám |
| jogos panaszok száma |  | darabszám |
| Számlázással kapcsolatos továbbított ügyek száma |  | darabszám |
| Elfogadott panaszokhoz kapcsolódó kártérítések összege |  | Forint |
| Fogyasztóvédelmi bírságok darabszáma |  | darabszám |
| Fogyasztóvédelmi bírságok összege |  | Forint |