**Zöld Bicske Nonprofit Kft.**CÍM: H-2060 BICSKE, CSÁKVÁRI ÚT 45.  
TEL: 06-22/350-111 | FAX: 06-22/565-277  
E-MAIL: [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu)  
WEB: [www.zoldbicske.hu](http://www.zoldbicske.hu)

Telki Község Önkormányzata  
2089 Telki, Petőfi utca 1.

tárgy: válasz a 611/2019 iktatószámú megkeresésre

Tisztelt Polgármester Úr!

Előrebocsátom, hogy leveléből úgy tűnik, hogy nehezen tudunk majd egyetértésre jutni. Ennek legfőbb oka az, hogy ugyanaz a polgár nekünk ingatlanhasználó, önöknek pedig választópolgár. "Békeidőben" ez még csak-csak kezelhető, a választás közeledtével azonban egyre kevésbé. Az ingatlanhasználónak sokszor nincs igaza, a választópolgárral azonban ez soha nem fordulhat elő.

Közel 11 hónappal ezelőtt hosszú cikkben tájékoztattuk a telki ingatlanhasználókat a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos tudnivalókról. A cikk tudtommal megjelent a Telki Naplóban és a Telki Portálon is. Megjegyzem, ilyen terjedelmes tájékoztatást csak a telki ingatlanhasználók kaptak.

A mostani tájékoztató cédulákkal nem közfelháborodás keltése volt a célunk, de ha így alakult, ezzel is együtt tudunk élni. A célt ugyanis elértük, mivel beszédtema lett a dologból, mert a téma ilyen módon történő tálalása meghaladta az ingerküszöböt. A szórólapok megírását kikényszerítő problémák eddig csak társaságunknak okoztak gondot, most viszont sikerült felkeltenünk a többi érintett érdeklődését is.

1. Tisztában vagyok a helyben szokásos módon történő tájékoztatás mibenlétével, ugyanis négy évig alpolgármester voltam. Nem állítottam, hogy a cédulát hivatalos kommunikációnak vagy kézbesítettnek tekintem. Azt viszont állítom, hogy még egy ilyen cédula is alkalmas lehet arra, hogy az ingatlanhasználók figyelmét felhívjuk néhány olyan dologra, amelyekre már korábban is megtettük és amiről egyébként is tudniuk kellene. Mivel jellemzően jogszabályok által szabályozott kérdésekről nyújtottunk tájékoztatást, jelen esetben is érvényes a törvény nem ismeretére vonatkozó, elcsépelet mondás.

A szórólapokon történő tájékoztatás oka az, hogy a jogszabály alapján átvétel hiányában is kézbesítettnek tekintendő tértivevényes levél kiküldésének csak a postaköltsége meghaladja a 20 millió forintot. Ekkora összeg megtakarítása érthetővé teszi, hogy miért választottam a jogszabályok szerint bizonyítatlan formáját a kommunikációnak.

2. Egyik cédulán sem szerepelt, hogy az önkormányzat felelős a tetteinkért, ennek helyben történő kommunikációja azonban nem társaságunk feladata.

3. a.) A közszolgáltatási szerződésből idézett részlet véleményem szerint nem kapcsolódik szorosan a megkeresés tárgyához. Ilyen tájékoztatás ezért nem érkezett, mert nem volt rá szükség.



**Zöld Bicske Nonprofit Kft.**

CÍM: H-2060 BICSKE, CSÁKVÁRI ÚT 45.

TEL: 06-22/350-111 | FAX: 06-22/565-277

E-MAIL: [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu)

WEB: [www.zoldbicske.hu](http://www.zoldbicske.hu)

3. b.) A tájékoztatást holnap küldjük, késedelembe nem estünk, mert határidő nincs a közszolgáltatási szerződésben.

4. A közszolgáltatási szerződés 7.9. pontja nem a kommunikációról szól, a nyilvántartási és adatszolgáltatási kötelezettségeinknek eleget teszünk. Az ügyfélszolgálatra vonatkozó előírásokat a Ht. ön által idézett 53. §-ánál részletesebben a Fogytv. rögzíti. Személyes és telefonos ügyfélszolgálat tekintetében heti időtartamot nem ír elő, azt azonban biztosítanunk kell, hogy a ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 7 és 21 óra között legalább tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartson, illetve elérhető legyen. Ez a nap társaságunknál a szerda: 7-től 19 óráig tartunk nyitva.

4. a.) Az ügyfélszolgálat e-mailben mindig, félfogadási időben pedig telefonon és személyesen is elérhető. Az utóbbi hetekben megnövekedett a személyes ügyintézés szám, naponta annyi ügyfél érkezik hozzánk, mint korábban egy hónap alatt. Ez a terhelés átmenetinek tekinthető, reméljük hamarosan visszatér az élet a normál kerékvágásba. Az ügyintézés 95 százalékban e-mailben történik, ebben nincs fennakadás, mert ügyfélszolgálatos kolléganőink napi 9-10 órát dolgoznak (nem azért mert kedvük van).

4.b.) A hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről szóló 385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet 6. § rendelkezik a szelektív hulladék gyűjtéssel kapcsolatos tájékoztatásról. Sem ebben, sem a közszolgáltatási szerződésben nincs róla szó, ezért téves az az állítása, hogy ezt az önkormányzattal egyetértésben, sőt általa jóváhagyottan és csak a helyben szokásos módon kellene megtenni. Természetesen csak akkor téves, ha csak nekem írta, ha a nyilvánosságának is, akkor már megtévesztő.

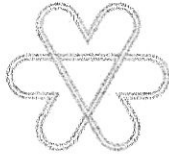
Honlapunkon egyébként folyamatosan, évek óta elérhetők a tájékoztató anyagok, így a szórólapokon közölt információk nem okozhattak meglepetést. A szórólapok létjogosultságát pedig önmagában alátámasztja az a tény, hogy a három-négy éve közzétett információk nem haladták meg az ingatlanhasználók és az önkormányzat ingerküszöbét, a szórólapon közöltek ezzel szemben igen. Hatásukat fokozta az önkormányzat önzetlen segítsége, hiszen a helyben szokásos módon, a település honlapján közzétett levele további érdeklődést generált, melyet ezúton is megköszönök.

A főoldalon például 2016. 07. 25-től az alábbi linken:  
<http://www.zoldbicske.hu/2016/07/25/zoldhulladek-extra/>

Az ügyfélszolgálat menüpontból a következő oldalakon:  
<http://www.zoldbicske.hu/ugyfelszolgalat/lomtalanitas/>  
<http://www.zoldbicske.hu/ugyfelszolgalat/zoldhulladek/>  
<http://www.zoldbicske.hu/ugyfelszolgalat/szelektiv-papir/>  
<http://www.zoldbicske.hu/ugyfelszolgalat/szelektiv-muanyag-es-fem/>

Könnyedebb, de a szelektív gyűjtésről szóló tájékoztatást ad a főoldalról elérhető dal is.

4.c.) Semmi sem tiltja, hogy a jogszabályokban előírtakon túl is tájékoztassuk az ingatlanhasználókat, ennek inkább örülni kellene, mint számonkérni.



**Zöld Bicske Nonprofit Kft.**

CÍM: H-2060 BICSKE, CSÁKVÁRI ÚT 45.  
TEL: 06-22/350-111 | FAX: 06-22/565-277  
E-MAIL: [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu)  
WEB: [www.zoldbicske.hu](http://www.zoldbicske.hu)

5. Ebben egyetértünk, de szórólapon nem a nagyon ritkán előforduló, itt taglalt esetekre hívtuk fel a figyelmet, hanem a (2), (5) és (7) bekezdésben felsorolt szabályokra. Ezek szerint a települési papír-, üveg-, műanyag, fém- és zöldhulladékot a vegyes hulladéktól elkülönítetten kell gyűjteni, a csomagolási hulladékot laposan, lehetőség szerint kupak nélkül, az újságpapír hulladékot kötegelve kell a gyűjtőedényben elhelyezni, a kartonpapírból készült nagyméretű doboz gyűjtőedénybe nem helyezhető, azt laposra hajtogatva és kötegelve kell a közszolgáltatónak átadni. Ha a zöldhulladékot házi vagy közösségi komposztálás útján nem komposztálják, vagy a zöldhulladék szabványos gyűjtőedényzetben vagy hulladékgyűjtő zsákban történő gyűjtésének feltételeit a közszolgáltató a közszolgáltatási területen nem biztosítja, a zöldhulladékot - a (8) bekezdés szerinti fenyőfa hulladék kivételével - a vegyes hulladék céljára szolgáló gyűjtőedényben kell gyűjteni. Az elkülönítetten gyűjtött papír-, fém-, üveg- és műanyag hulladékot tartalmazó gyűjtőedényben zöldhulladékot elhelyezni nem lehet. A jobb érthetőség kedvéért ezt rövid szórólapon fogalmaztuk meg, melyeket levelem végén változtatás nélkül idézek.

6. Nem tekintjük guberálásnak (kigyűjtés) azt a tevékenységet, hogy szemrevételezzük a hulladék összetételét. A guberálás célja ugyanis nem a jogkövető magatartás ellenőrzése, hanem a használható, ezért valakiknek még értékkel bíró, mások által hulladéknak tekintett tárgyak keresése és eltulajdonítása, ami természetesen szigorúan tiltott.

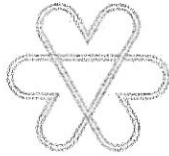
7. A lakossági szerződésekben szerintem nincsenek megszorítások. Ha ön mégis talál, kérem, jelezze!

8. Az idézett önkormányzati rendelet 2. § (3) bekezdése szerint "Az ingatlan tulajdonos köteles a szervezett közszolgáltatást igénybe venni. A kötelező közszolgáltatással kapcsolatos szerződéses jogviszonyt a Közszolgáltató és a tulajdonos között a szolgáltatás igénybevételének ténye hozza létre." Ennek fényében a 7. § (3) bekezdésének azzal teszünk eleget, hogy a közszolgáltatás nyújtását elvállaljuk. A matricát minden olyan ingatlanhasználónak elküldtük, aki a korábbi közszolgáltató által átadott listában szerepel vagy azóta bekerült. Soha nem kértük, hogy a matricáért Bicskére utazzanak, a kifogásolt szórólapon is az olvasható, hogy "Matrica igényét és kérdéseit írja meg az [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu) e-mail címre!".

9. Valóban nem szerepel jogszabályban az elszállítás megtagadásának lehetősége. Mint látja, minden erőnkkel azon vagyunk, hogy ez ne is forduljon elő, ezért hordtuk ki a szórólaponkat. Nagy tévedés, hogy a szelektív gyűjtés lehetőség, nem kötelezettség! Az 5. pontban idéztem a szelektív gyűjtésre vonatkozó jogszabályrészletet.

A közfelháborodással kapcsolatos véleményemet a harmadik bekezdésben már megírtam. A kezelésével kapcsolatban az a véleményem, hogy ha én lennék a polgármester, akkor megfontolnám, hogy a facebookon vagdalkozók mellé álljak, vagy a közös cél érdekében megvizsgáljam a szórólapon közölt információkat, tisztázzam a félreértéseket a közszolgáltatóval, és megpróbáljam megoldani a kialakult helyzetet, akkor is, ha a közszolgáltató mellé kell állnom. De nem én vagyok a polgármester, sőt a tanácsadója sem.

A közszolgáltatási szerződésünk nem terjed ki az illegális hulladék begyűjtésére.



**Zöld Bicske Nonprofit Kft.**

CÍM: H-2060 BICSKE, CSÁKVÁRI ÚT 45.  
TEL: 06-22/350-111 | FAX: 06-22/565-277  
E-MAIL: [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu)  
WEB: [www.zoldbicske.hu](http://www.zoldbicske.hu)

A közszolgáltatással kapcsolatos problémákról folyamatosan egyeztetünk az önkormányzattal, a fogyasztóvédelmi törvény által előírt 15 napon belül pedig minden panaszt megvizsgálunk és megválaszolunk. Álláspontom szerint pozitív, ha a felmerülő problémákat megoldjuk, bár vitán felül áll, hogy jobb lenne, ha ilyenek nem lennének. Sajnos ismét közeledik a dinnyeszezon, de erről emlékeim szerint volt szó a tavalyi cikkben: ha nem rögtön a kukába dobnák a dinnyehéjat, hanem a vegyes gyűjtés napjáig a napon szárítanák, akkor több tonna, és közel ugyanennyi köbméter dinnyelé nem kerülne a kukákba, így nem folyhatna ki a kukásautóból sem.

A beszámolóban részletesen benne lesz, de már e levélben is jelzem, hogy 2018-ban összesen négy alkalommal kaptunk panaszt arra vonatkozólag, hogy eltörtük a kukát. Ez azt jelenti, hogy 16 939 kukaürítésre esett egy kukatörés, és általában nem is bizonyítható, hogy kollégáink okoztak kárt. Egyéb jellegű panasz szinte kizárólag otthagyt hulladékkal kapcsolatban érkezett, 39 e-mailben és 23 telefonon. Ez évi 62 panasz, amelynek menységét akkor tudjuk a helyén kezelni, ha figyelembe vesszük az évi 125 000 ürítésszámot. Több mint 2 000 ürítésre esik egy panasz, tehát 0,0005 százalékban reklamálnak az ingatlanhasználók, és az esetek nagy részében nem is jogosan. Szerintem a köztudottan csúcstechnológiával dolgozó legnagyobb autógyártók is örülnének, ha az értékesített új autóikkal kapcsolatban csak ennyi panasz érkezne.

Csak mellékesen jegyzem meg, hogy amíg tavaly havonta kb. 15 tonna zöldhulladékot gyűjtöttünk be, idén kéthetente 40-45 tonna, azaz a tavalyinak a hatszorosa szállítandó el. Mindez úgy, hogy az ingatlanhasználók 10 százalékkal kevesebbet fizetnek a közszolgáltatásért, mint hét évvel ezelőtt.

Saját adatbázisunkban ellenőriztük a matricák kiküldését, mindenki kapott, aki számlát is kap. A többiek jelentkezhettek az [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu) e-mail címen, hogy pótolhassuk a hiányzó matricát.

A szórólapoknál részletesebb cikk elkészült, néhány finomítás után küldöm. Köszönöm, ha megjelentetik. A probléma csak az, hogy a szórólap könnyebben értelmezhető és sokaknak még ez is komoly megpróbáltatást jelent. Rajtuk nem segít a cikk, mások talán jobban megértik, hogy mit miért írtunk a szórólapokon.

Kérem, hogy a szórólapok elolvasása után jelezze, ha valamiben nincs igazunk! Észrevételeinek megvitatása után, ha kell, korrigálunk. Kérem, hogy ne a tájékoztatás módjával foglalkozzon, én sem tekintem kézbesítettnek! A tartalmi kérdésekben szerintem egyetérthetünk.

*Tisztelt Ingatlanhasználó!*

*A hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos költségek fedezetét az NHKV Zrt-től kapott szolgáltatási díj biztosítja, az elszámolás alapja az ürített kukák összterfogata. A kuka térfogata akkora, amennyi víz belefér, tehát csak annyi hulladék lehet benne, amennyi a lezárt tető alatt elfér. Az ezt meghaladó mennyiséget kizárólag előre megvásárolt, Zöld Bicske Nonprofit Kft. feliratos, vegyeshulladékos (kék) zsákban szállítjuk el. Csak azt a kukát ürítjük, amelynek mérete megegyezik a ráragasztott vonalkódos matricán olvasható adattal. A kukát nem vagyunk kötelesek kiüríteni abban az esetben, ha szelektív hulladék, zöldhulladék, veszélyes hulladék vagy építési-bontási hulladék (is) található benne. 2019. június 1-jétől e tájékoztatásnak megfelelően járunk el, ezért kérjük, segítse munkánkat a szabályok betartásával! Matrica igényét és kérdéseit írja meg az [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu) e-mail címre!*





**Zöld Bicske Nonprofit Kft.**

CÍM: H-2060 BICSKE, CSÁKVÁRI ÚT 45.  
TEL: 06-22/350-111 | FAX: 06-22/565-277  
E-MAIL: [info@zoldbicske.hu](mailto:info@zoldbicske.hu)  
WEB: [www.zoldbicske.hu](http://www.zoldbicske.hu)

*Köszönettel: Zöld Bicske Nonprofit Kft.*

*Tisztelt Ingatlanhasználó!*

*A két héttel ezelőtti szórólapon nyújtott tájékoztatás után ezen a szórólapon a kollégáinknak adott konkrét utasítást olvashatják. Az eredeti június 1-jei határidő helyett további két hét felkészülési időt adunk, ennek megfelelően június 17-től vezetjük be az alábbi intézkedéseket.*

*Nem ürítjük azt a kukát, amin*

- nincs Zöld Bicske vonalkódos matrica,*
- a matricán szereplő liter adat nem egyezik a kuka térfogatával.*

*Nem ürítjük azt a kukát, amiben*

- több hulladék van, mint ami elfér a lecsukott tető alatt,*
- veszélyes hulladék van (festék, olaj, oldószer, gyógyszer, elem, stb.),*
- szelektív hulladék van (tisztá papír, műanyag, fém, társított csomagolási hulladék),*
- építési-bontási hulladék van (sitt),*
- zöldhulladék van.*

*Nem visszük el azt a zsákos hulladékot, ami nem a céges kék zsákban van kirakva.*

*Köszönettel: Zöld Bicske Nonprofit Kft.*

Bízom abban, hogy a válaszlevelemben foglaltakat megfontolják, és a továbbiakban - eme zsákutcából kikecmeregve - együtt tudunk dolgozni annak érdekében, hogy a jogszabályok betartásával egyre közelebb jussunk az Országos Hulladékgazdálkodási Közszolgáltatási Tervben (OHKT) megfogalmazott célok eléréséhez.

Kérem, hogy - a féloldalasság elkerülése érdekében - válaszleveletem haladéktalanul (ugyanis csak a két levél együtt olvasásának van értelme) jelentessék meg a honlapjukon, közvetlenül az ön - már közzétett - levele mellett! Kérem, hogy egy rövid e-mailben vagy sms-ben jelezze, ha megtörtént, hogy ne kelljen öt percenként megnéznem a honlapot!

Bicske, 2019. június 17.

**Zöld Bicske**  
Tészár Tamás ügyvezető

Tisztelettel: Tészár Tamás ügyvezető

Cím: 2060 Bicske, Csákvári út 45.  
Telefonszám: 06-22/350-111  
Adószám: 11106894-2-07

18.