

PANASZKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A MOHU BUDAPEST Zrt. kiemelt figyelmet fordít az általa végzett szolgáltatások kapcsán tett fogyasztói bejelentés, kérelem, érdeklődés, közérdekű bejelentés, panasz hatékony és gyors kezelésére; a felmerülő panasz ügyfél számára megnyugtató módon történő rendezésére, a jogszabályi előírások figyelembevételével.

ALKALMAZOTT JOGSZABÁLYOK, SZABÁLYOZÁS

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről (Fgytv.)

2023. évi XXV. törvény a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról (Pkbvt.)

MOHU BUDAPEST Zrt. - Üzletszabályzat

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATOK MŰKÖDÉSE

A MOHU BUDAPEST Zrt. az ügyfélmegkeresések kezelése (különösen az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatásnyújtás biztosítása, az ügyfelek szolgáltatással kapcsolatos közérdekű vagy egyéb bejelentéseinek intézése, valamint panaszainak kivizsgálása, orvoslása) érdekében személyes, telefonos, valamint írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet (a továbbiakban Ügyfélszolgálat) az alábbiak szerint.

A MOHU BUDAPEST Zrt. megbízásából az általa ellátott hulladékgazdálkodási szolgáltatáshoz kapcsolódó ügyfélmegkeresések kezelését a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság látja el.

A Budapest Főváros közigazgatási határán kívül eső települések vonatkozásában ellátott hulladékgazdálkodási szolgáltatásokkal kapcsolatosan személyes ügyfélszolgálatot biztosít a honlapon közzétett budapesti irodákban, valamint az alábbi helyszíneken és nyitvatartási időben (az intézhető ügytípusok a honlapon kerülnek közzétételre):

- Budakalász, Kisoroszi, Dömös, Visegrád vonatkozásában havonta egy alkalommal Budakalászon biztosít személyes ügyfélszolgálaton történő ügyindítási ügyintézésre lehetőséget.
- Nagytarcsa vonatkozásában a személyes ügyfélszolgálat Budapesten biztosított;
- Budaörs település vonatkozásában Budaörsön személyes ügyintézésre hetente három napot biztosít,
- Dunabogdány település vonatkozásában személyes ügyintézésére ügyfélszolgálati pontot működtet havonta egyszer 4 órában; továbbá a személyes ügyfélszolgálat Budapesten is biztosított,
- Leányfalu település vonatkozásában személyes ügyintézésére ügyfélszolgálati pontot működtet havonta egyszer 4 órában; továbbá a személyes ügyfélszolgálat Budapesten is biztosított,
- Pustazámor és Tahitótfalu települések vonatkozásában a személyes ügyfélszolgálat Budapesten biztosított.

MOHU BUDAPEST Zrt.

Az ügyfelek az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentésükkel (különös tekintettel a jogszabályban foglalt bejelentési kötelezettségre), észrevételükkel, panaszukkal, illetve a szolgáltatással kapcsolatos minőségi kifogásaikkal tudnak az Ügyfélszolgálathoz fordulni.

Az Ügyfélszolgálat az ügyfélmegkeresések menedzselésére, az ügyfelek tájékoztatására és a panaszok kezelésére szolgál.

MOHU BUDAPEST Zrt. az alábbi csatornákon beérkező ügyfélmegkereséseket tekinti ügyfélmegkeresésnek:

- személyes bejelentés ügyfélszolgálati ponton vagy irodán,
- telefonos ügyfélszolgálaton történő bejelentés,
- elektronikus ügyfélszolgálati csatornákon történő bejelentés
- postai levél útján történő bejelentés,
- hivatali kapun keresztül történő bejelentés.

Az ügyfélszolgálatok elérhetősége és a nyitvatartásuk rendje a MOHU BUDAPEST Zrt. honlapján www.mohubudapest.hu megtalálható.

PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Fogyasztói panasz bejelentése valamint közérdekű bejelentés szóban (telefonon vagy személyesen) és írásban is megtehető. Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - a MOHU BUDAPEST Zrt.-hez fordulni.

Panasznak csak az a kérelem tekintendő, amely esetén mind a panaszos ügyfél, mind a panasszal érintett szolgáltatási hely (formai követelmény), mind a kifogás és a kapcsolódó kérelem (tartalmi követelmény) egyértelműen beazonosítható.

MOHU BUDAPEST Zrt. nem tekinti panasznak,

- a tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérését, illetve részletfizetési, méltányossági, vagy egyéb, nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelmet, továbbá a káreseményre vonatkozó bejelentést,
- ha ugyanabban az ügyben, ugyanazon ügyfél új elem megnevezése nélkül (a korábbival azonos tartalommal) ismételt panasszal él.
- a hulladékgazdálkodási szolgáltatási résztvevőkkel kapcsolatban a hulladék elszállítás késedelmére vonatkozó bejelentést, amennyiben a hulladék elszállítása 48 órán belül pótlásra kerül.

Ha a hibakivizsgálással kapcsolatban megtett intézkedés ellen a panaszos reklamációval él, vagy a várt intézkedés elmaradása miatt emel kifogást, akkor az ismételt bejelentés panaszként kezelendő.

A panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni, amennyiben

- ugyanazon ügyfél a korábbival azonos tartalmú ismételt panaszt tesz,
- az ügyfél a sérelmezett tevékenységről, vagy mulasztásról való tudomásszerzéstől számított hat hónap után terjesztette elő panaszát,
- azonosíthatatlan személy tesz panasz, kivéve, ha a bejelentés alapjául súlyos jog- vagy érdeksérelem szolgál,
- nyilvánvalóvá válik, hogy a panaszos vagy a közérdekű bejelentő rosszhiszeműen, valótlan adatot vagy információt közölt, a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálatot intézkedés mellőzésével befejezheti.

MOHU BUDAPEST Zrt.

A panasz, vagy a közérdekű bejelentés alapján - ha alaposnak bizonyul – gondoskodik

- a jogszerű, vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,
- az okozott sérelem orvoslásáról,
- indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

A MOHU BUDAPEST Zrt. az írásbeli panasz kivizsgálását mellőzheti, amennyiben

- korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon ügyfél által tett, ismételt, új információt nem tartalmaz a panasz,
- azonosíthatatlan személy tesz panaszt.

SZÓBELI PANASZ

Szóbeli panasz bejelentése történhet a MOHU BUDAPEST Zrt. honlapján hivatalosan közzétett elérhetőségein a személyes ügyfélszolgálatokon, valamint telefonos ügyfélszolgálaton, ügyfélfogadási időben.

A szóbeli panaszt MOHU BUDAPEST Zrt. azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja.

Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, Társaságunk a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb a panaszra megküldött érdemi válasszal egyidejűleg megküldi,

egyebekben pedig az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint jár el.

A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésre bemutatja.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza:

- a fogyasztó nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének helyét, idejét, módját,
- a fogyasztó panaszának részletes leírását,
- a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a Társaság álláspontját a fogyasztó panaszával kapcsolatban, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét, idejét,
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát.

HANGFELVÉTEL

A MOHU BUDAPEST Zrt. a panasszal kapcsolatos előhangos ügyintézés választását, a fogyasztó beazonosítása nélküli módon, az ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére helyezi.

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresést, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt

- hangfelvétellel rögzíti,
- a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal ellátja,
- a megkeresést jegyzőkönyvben rögzíti,
- a hangfelvételt 5 évig megőrzi, melyről a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

A jegyzőkönyv felvételét a fogyasztó beleegyezésével mellőzheti, ha a hangfelvétel tartalmazza a panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeit - ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.

A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja

- személyes ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,
- hangfelvételenként egy alkalommal, a hangfelvételtől készített másolatot.

Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton rendelkezésére bocsátja.

A MOHU BUDAPEST Zrt. a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

ÍRÁSBELI PANASZ

Írásbeli panasz bejelentése történhet a MOHU BUDAPEST Zrt. honlapján hivatalosan közzétett elérhetőségeken.

A MOHU BUDAPEST Zrt. a panaszra kialakított álláspontját, és intézkedéseit indoklással ellátva a panasz beérkezését követő 15 napon belül írásba foglalja és megküldi ügyfelei részére kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a MOHU BUDAPEST Zrt. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A válaszadási határidőt egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbíthatja

- helyszíni vizsgálat, vagy
- valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén.

A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt írásban tájékoztatja ügyfeleit.

MOHU BUDAPEST Zrt.

A panasz beérkezésének dátuma – minden, írásban küldött, vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén – az a nap, amely napon a panasz az iratkezelésre vonatkozó szabályzata szerint érkeztetésre került.

A panaszra küldött válaszát a MOHU BUDAPEST Zrt.

- olyan írásos formában küldi – kivéve, ha az ügyfél a válasz módjáról rendelkezik –, amilyen formában a panasz beérkezett, feltételezve azt, hogy a fogyasztó rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét,
- ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a válaszát több csatornán keresztül is eljuttatja,
- vagy válaszát csak elektronikus úton küldi meg.

A panasz elutasítása esetén a MOHU BUDAPEST Zrt. a fogyasztót írásban tájékoztatja, arról hogy

- panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti,
- az illetékes hatóság, illetve az adott fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, valamint levelezési címéről, és arról, hogy
- tett-e a székhelye szerinti békéltető testületnél, vagy - valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal - az MKIK-nál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot, amelyben vállalja, hogy a békéltető testületi eljárásnak és egyezség hiányában az ilyen eljárásban hozott határozatnak aláveti magát.

Ha a panasz/közérdekű bejelentés tárgya nem a MOHU BUDAPEST Zrt. illetékességi területére vonatkozik, úgy megadja az érintett hatóságok és testületek elérhetőségét, levelezési címét vagy telefonos elérhetőséget.

Az olyan ügyfélmegkereséseket, amelyek esetén az eljárásra nem a MOHU BUDAPEST Zrt. jogosult, a beérkezéstől számított 8 napon belül továbbítja az eljárásra jogosult szervhez, az ügyfél, a közérdekű bejelentő/panaszos egyidejű értesítése mellett.

FOGYASZTÓI ÉRDEKKÉPVISELETI SZERVEK

Amennyiben a fogyasztó a panasz bejelentésére kapott válasszal nem ért egyet, vagy a panaszait nem orvosolták, költségmentes eljárás keretén belül fordulhat a fogyasztói érdekképviseleti szervekhez, melyek elérhetőségei a MOHU BUDAPEST Zrt. honlapján megtalálhatóak.

A MOHU BUDAPEST Zrt. a fogyasztói panaszok intézése és a fogyasztók tájékoztatása során együttműködik a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületekkel.

TÁJÉKOZTATÁSI KÖTELEZETTSÉG

MOHU BUDAPEST Zrt. **biztosítja**

- a hét egy munkanapján tizenkét órán keresztül folyamatosan nyitva tartó személyes és telefonos ügyfélszolgálatot

MOHU BUDAPEST Zrt.

- elektronikusan és telefonon keresztül is az előzetes ügyfélfogadási időpontfoglalási lehetőséget személyes ügyfélszolgálati irodákba, az időpontfoglalás napjától számított öt munkanapon belül,
- elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat folyamatos elérhetőségét,
- ügyfelei számára, hogy ügyfélszolgálatainak működési rendje, felfogadási ideje, megközelítése, az ahhoz való hozzáférése ne járjon aránytalan nehézségekkel,
- fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatását.

A MOHU BUDAPEST Zrt. internetes honlapjának nyitóoldaláról közvetlenül elérhető, tárolható, megjeleníthető és nyomtatható módon ingyenesen hozzáférhetővé teszi

- Társaság nevét, székhelyének és telephelyének elérhetőségét,
- a közszolgáltatással érintett szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedésének megnevezését,
- az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, díjképzésének szabályait,
- a közszolgáltatási tevékenysége során kötelezően alkalmazandó jogszabályok felsorolását, ide értve a közszolgáltatási tevékenységét szabályozó önkormányzati rendeletet,
- a panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat,
- a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozását,
- az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat,
- az Üzletszabályzatát és az Általános Szerződési Feltételeit, a szövegben való kereshetőség biztosításával, a hatályos időállapotok elhatárolásával 5 évre visszamenőleg,
- az Üzletszabályzat, és az Általános Szerződési Feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót honlapján és ügyfélszolgálatain elérhetővé teszi, továbbá a kapcsolattartás keretében elektronikus levélcímmel rendelkező fogyasztók részére megküldi.

Az ügyfélmegkeresések kapcsán a MOHU BUDAPEST Zrt. széleskörű tájékoztatás nyújt a közszolgáltatási tevékenységeire, szolgáltatásaira vonatkozóan.

MOHU BUDAPEST Zrt. közzéteszi a honlapján különösen az alkalmazott formanyomtatványokat, a panaszok intézésével kapcsolatos információkat, a feladatkörrel rendelkező fogyasztóvédelmi szervek és felhasználói társadalmi érdekképviselők elérhetőségét, a működésére vonatkozó jogszabályokat, GDPR irányelveket, ellátott szolgáltatásokat és díjszabást, valamint az alábbiakra vonatkozó információkat.

MOHU BUDAPEST Zrt. az engedélyeit, az üzletszabályzatát, panaszkezelési tájékoztatóját a honlapján és a személyes ügyfélszolgálatain közzéteszi.

FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

Fogyasztó:

az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A békéltető testületre vonatkozó szabályok alkalmazásában - a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2013. május 21-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet alkalmazásának kivételével - fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró, külön törvény szerinti civil szervezet, egyházi jogi személy, társasház, lakásszövetkezet, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje.

MOHU BUDAPEST Zrt.

Békéltető testület:

tartós alapon létrejött, a fogyasztói jogviták alternatív vitarendezési eljárás keretében történő rendezésével foglalkozó szervezet, amelyet az e törvényben meghatározott szerv (személy) nyilvántartásba vett.

Fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület:

az egyesülési jogról szóló törvény alapján létrehozott egyesület, ha az alapszabályában meghatározott célja a fogyasztók érdekeinek védelme, e célnak megfelelően legalább két éve működik, és természetes személy tagjainak száma legalább ötven fő, továbbá az ilyen egyesületek szövetsége,

Fogyasztói jogvita:

Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a MOHU BUDAPEST Zrt. közötti adásvételi vagy szolgáltatási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy, valamint a Fgytv. alapján fogyasztónak minősülő ügyfél és a MOHU BUDAPEST Zrt. között külön megkötésre kerülő adásvételi vagy szolgáltatási szerződés hiányában a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével összefüggő vitás ügy.

Jogsérelem orvoslása:

olyan intézkedés, amely arra kötelezi a vállalkozást, hogy a rendelkezésre álló jogkövetkezmény alkalmazásával orvosolja az érintett fogyasztók sérelmét, így különösen kártérítés fizetése, kijavítási kicserélés, árszállítás, a szerződés megszüntetése vagy a kifizetett vételár visszatérítése, sérelmes hely megszüntetése, a jogsértést megelőző állapot helyreállítása,

Közszolgáltatás:

az Fgytv. 2.§ 26. pontja szerint törvény alapján termékértékesítési vagy szolgáltatásnyújtási kötelezettség hatálya alá tartozó vállalkozás által e kötelezettség alapján nyújtott víziközmű-szolgáltatás, távhőszolgáltatás, hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység, a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz rendszeres begyűjtésére, gyűjtésére, elszállítására és elhelyezésére irányuló szolgáltatás, elektronikus hírközlési szolgáltatás, egyetemes postai szolgáltatás, villamos energia egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére villamosenergia-vásárlási szerződés vagy hálózathasználati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás, valamint földgáz egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználó részére földgáz-kereskedelmi szerződés vagy elosztóhálózat-használati szerződés alapján nyújtandó szolgáltatás,.

Panasz:

A panasz a Pkbtv. 1. §-ának (2) bekezdése értelmében olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

Fogyasztói panasz:

MOHU BUDAPEST Zrt. szolgáltatási tevékenységével kapcsolatos olyan konkrét kifogást tartalmazó – a Fgytv. hatálya alá tartozó – fogyasztói kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul.

Ügyfél: az a természetes személy, társasház és lakásszövetkezet, valamint jogi személy, gazdasági társaság, egyéni cég vagy egyéb szervezet, intézmény, aki/amely igénybe veszi a MOHU BUDAPEST Zrt. által nyújtott szolgáltatást, vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatban felkeresi a MOHU BUDAPEST Zrt.

Ügyfélmegkeresés:

minden olyan bejelentés, kérelem, érdeklődés, panasz, közérdekű bejelentés, amely a MOHU BUDAPEST Zrt. ügyfélszolgálati csatornáira érkezik (telefonon, személyesen, írásban valamint interneten keresztül különböző elektronikus) a MOHU BUDAPEST Zrt. által nyújtott hulladékgazdálkodási szolgáltatással kapcsolatosan.