

A MOHU BUDAPEST Zrt. (a továbbiakban: MOHU BUDAPEST Zrt. vagy MOHU BUDAPEST) kiemelt figyelmet fordít az általa végzett hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységei kapcsán tett ügyfél bejelentés, kérelem, érdeklődés, közérdekű bejelentés, panasz hatékony és gyors kezelésére; a felmerülő panasz ügyfél számára megnyugtató módon történő rendezésére, a jogszabályi előírások figyelembevétele mellett.

A MOHU BUDAPEST által ellátott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységhez kapcsolódó ügyfélmegkeresések kezelését - a MOHU BUDAPEST megbízása és meghatalmazása alapján - a BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zártkörűen Működő Részvénytársaság látja el (a továbbiakban: Ügyfélszolgálat)

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 (Pkbtv.)

MOHU BUDAPEST Zrt. - ÁSZF

ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE

A MOHU BUDAPEST 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 ügyfélszolgálatot, online ügyintézési lehetőséget, továbbá írásos ügyfélmegkereséseket kezelő ügyfélszolgálatot működtet.

A MOHU BUDAPEST Zrt. működési területén, a Budapest Főváros közigazgatási határán kívül eső települések vonatkozásában ellátott hulladékgazdálkodási szolgáltatásokkal kapcsolatosan személyes ügyfélszolgálatot biztosít a honlapon közzétett ügyfélszolgálati irodákon, ügyfélszolgálati pontokon, és nyitvatartási időben (az intézhető ügytípusok a honlapon kerülnek közzétételre).

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, panaszok kezelésére, valamint az ügyfelek tájékoztatására szolgál.

Az Ügyfélszolgálat az alábbi csatornákon fogad ügyfélmegkereséseket:

- személyesen, ügyfélszolgálati ponton vagy irodán,
- telefonos ügyfélszolgálaton,
- elektronikus ügyfélszolgálati csatornákon,
- postai levél útján,
- hivatali kapun, cégkapun keresztül.

A MOHU BUDAPEST biztosítja ügyfelei számára

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

- 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,
- az ügyintézéshez szükséges papír alapú és elektronikusan benyújtható formanyomtatványokat,
- az elektronikus információ rendszert, honlapot működtet,
- ügyfélszolgálatainak működési rendje, félfogadási ideje, megközelítése, az ahhoz való hozzáférése nem jár aránytalan nehézségekkel,
- ÁSZF-ét, az engedélyeit, panaszkezelési és jogorvoslati szervekről készített tájékoztatóját honlapján és a személyes ügyfélszolgálatokon,
- fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatását.

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

PANASZKEZELÉSEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Ügyfél panasz bejelentése **szóban** (telefonon vagy személyesen) és **írásban** is megtehető.

Az ügyfél a hatósági eljárásokat megelőzően köteles panaszával - igazolható módon - az Ügyfélszolgálatához 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.

Amennyiben a panaszt természetes személy teszi meg az Ügyfélszolgálat a panaszkezelés során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fgytv. előírásai alapján jár el.

Nem tekinthető panasznak,

- a tájékoztatás, vélemény, állásfoglalás kérését, illetve részletfizetési, méltányossági, vagy egyéb, nem jog- vagy érdeksérelem rendezésére irányuló kérelem, továbbá a káreseményre vonatkozó bejelentés,
- ha ugyanabban az ügyben, ugyanazon ügyfél új elem megnevezése nélkül (a korábbival azonos tartalommal) ismételt panasszal él.
- a hulladék elszállítás késedelmére vonatkozó bejelentés, amennyiben a hulladék elszállítása 48 órán belül pótlásra kerül.
- ha a panasszal érintett ügyben a bejelentő nem ügyfele a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt-nek, szolgáltatást nem vesz igénybe az adott bejelentéshez kapcsolódóan.
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.

Az Ügyfélszolgálat panaszbejelentés esetén nem köteles eljárni, ha

- 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.

Amennyiben a panasz alaposnak bizonyul a MOHU BUDAPEST

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

SZÓBELI PANASZ

Szóbeli panaszt **személyesen** és **telefonon** a MOHU BUDAPEST honlapján hivatalosan közzétett ügyfélszolgálati elérhetőségein tehetnek az ügyfelek a megadott nyitvatartási időben.

Az Ügyfélszolgálat minden esetben törekszik a panasz azonnali, helyben történő megoldására. A személyesen történő panasz esetén a bejelentésről hangfelvétel nem készül.

Amennyiben a szóbeli panasz az ügyfélkezelés során azonnal megoldható, megválaszolható és azzal az ügyfél egyetért az ügyfélmegkeresés kezelése az ügyintéző részéről megtörténik és az ügy lezárásra kerül.

Amennyiben az ügyfél a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, úgy jegyzőkönyv felvételére kerül sor.

A panaszról felvett jegyzőkönyv tartalmazza

- az ügyfél nevét, lakcímét, vagy elektronikus levelezési címét,
- a panasz előterjesztésének idejét, helyét és módját,
- a panasz részletes leírását,
- az ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét,
- a MOHU BUDAPEST nyilatkozatát az ügyfél panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - a fogyasztó aláírását,
- a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét.
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosító számát,
- figyelmeztetést, miszerint amennyiben a fogyasztó a jegyzőkönyv felvétele során a nevét, lakcímét vagy elektronikus levelezési címét, illetve a panaszának részletes leírását, a bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzékét nem adja meg, vagy - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével - az aláírását megtagadja a vállalkozás a szóbeli panasz elintézése során a panasz kivizsgálását, írásbeli megválaszolását mellőzi.

A jegyzőkönyv másolati példányát az Ügyfélszolgálat

- a személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben átadja az ügyfélnek,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az ügyfélnek legkésőbb a panaszra megküldött érdemi válasszal egyidejűleg

megküldi, kivéve amennyiben a jegyzőkönyvben foglalt figyelmeztetés szerinti előírásoknak a fogyasztó nem tett eleget.

A MOHU BUDAPEST Zrt. a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet, továbbá panaszra adott érdemi válaszának másolati példányát 3 évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóság felhívására bemutatja.

Hangfelvétel

A telefonos ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli ügyfélmegkeresést, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfélközötti telefonos kommunikációt

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

A panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását, az ügyfél beazonosítása nélküli módon, az ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére helyezi.

A hangfelvétel meghallgatását az ügyfél kérésére,

- az erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen biztosítja,
- hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételről másolatot biztosít, és amennyiben az ügyfél kéri, a hangfelvételről készült másolatot elektronikus úton a rendelkezésére bocsátja.

Az Ügyfélszolgálat a hangfelvétel kiadását az ügyfél azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

A panaszról a jegyzőkönyv felvétele az ügyfél beleegyezésével mellőzhető, ha

- a hangfelvétel tartalmazza az ügyfél nevét, lakcímét,
- a panasz előterjesztésének idejét, módját,
- az ügyfél panaszának részletes leírását,
- a MOHU BUDAPEST válaszát (nyilatkozatát) a panasszal kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges, és
- a panasz (hangfelvétel) egyedi azonosítószámmal történő ellátása megtörténik.

ÍRÁSBELI PANASZ

Írásos, illetve írásban felvett panaszokat az Ügyfélszolgálat legkésőbb a panasz beérkezésétől számított 15 naptári napon belül vizsgálja.

Az Ügyfélszolgálat a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit köteles írásban indokolással együtt megadni, kivéve, ha az ügyfél a panaszát szóban közli és az Ügyfélszolgálat az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz és az ügyfél a panaszra adott választ elfogadja.

A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat, vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról még a határidő letelte előtt, írásban tájékoztatást kap az ügyfél.

Az Ügyfélszolgálat tájékoztatást ad arról is, hogy

- a panasz elutasítása esetén - annak jellege szerint - mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezhetik az ügyfelek,

- az illetékes hatóság, illetve az adott természetes személy fogyasztó lakóhelye, tartózkodási helye vagy nem természetes személy fogyasztó székhelye szerinti, az ügyfél (fogyasztó) belföldi lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye hiányában a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye 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.

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

A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik - kivéve, ha az ügyfél a válasz módjáról rendelkezik -, amilyen formában a panasz az Ügyfélszolgálatához beérkezett, feltételezve azt, hogy az ügyfél rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét. Az Ügyfélszolgálat ugyanakkor dönthet úgy, hogy adott esetben a választ több csatornán keresztül is eljuttatja az ügyfélhez, vagy úgy, hogy azt csak elektronikus úton küldi meg.

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

JOGORVOSLAT

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

Az ügyfél a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos, fogyasztói jogvitának minősülő panaszával - ha véleménye szerint a MOHU BUDAPEST nem orvosolta azt -, hivatalos szervhez fordulhat, az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez természetes személy fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve nem természetes személy fogyasztó székhelye szerinti, az ügyfél (fogyasztó) belföldi lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye hiányában a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye szerinti békéltető testület). A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A panasz elutasítása esetén az Ügyfélszolgálat a panaszra adott írásos válaszában tájékoztatja az ügyfelet (fogyasztót) arról, hogy mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti - megadva az illetékes hatóság, illetve az ügyfél (fogyasztó) lakóhelye, tartózkodási helye vagy székhelye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét és levelezési címét.

A MOHU BUDAPEST együttműködik az országos és a helyi fogyasztóvédelmi szervekkel, érdekképviselőkkel annak érdekében, hogy

- az ügyfeleket érintő kérdésekben megismerje az ügyfelek véleményét,
- tájékoztassa ügyfeleit a tervezett intézkedésekről,
- visszajelzést adjon az általuk közvetített panaszok és észrevételek kivizsgálásának eredményéről.

A MOHU BUDAPEST a fogyasztóvédelmi szervek, érdekképviselők illetékességébe tartozó, az ügyfeleket érintő kérdésekben köteles együttműködni, a közérdekű adatokat - kivéve üzleti titkot - a hatályos jogi szabályozás szerint hozzáférhetővé tenni.

A társadalmi érdekképviselő az ügyfél által kezdeményezett ügyekben az egyéni ügyiratokba csak az ügyfél tudtával és beleegyezésével tekinthet bele. A tudomására jutott adatokat köteles az üzleti titokra érvényes módon kezelni.

Az együttműködés különösen az alábbi fogyasztóvédelmi szervekre terjed ki:

- Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály, Fogyasztóvédelmi Osztály
- Pest Vármegyei Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály
- Gazdasági Versenyhivatal
- Alapvető Jogok Biztosának Hivatala
- Budapesti Békéltető Testület
- Pest Vármegyei Békéltető Testület
- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Az együttműködés azon, a fentiekben fel nem sorolt szervezetekre is kiterjed, amelyek megfelelnek az Fgytv. 2. §. 13. pontja szerinti feltételeknek.

A MOHU BUDAPEST elektronikusan és lehetőség szerint papír alapon közzétesz minden olyan kiadványt és tájékoztató anyagot, amelyek az ügyfél és a MOHU BUDAPEST kapcsolatára vonatkoznak, valamint a fogyasztóvédelmi érdekképviselők számára hasznos információként szolgálhatnak.

A MOHU BUDAPEST felett hatósági felügyeletet ellátó szervek listáját a MOHU BUDAPEST a honlapján teszi közzé.

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 tevékenységi körén 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.

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.

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység:

a Ht. 2.§ (1) bekezdés 26c. pontja szerint az a kötelező jelleggel igénybe veendő hulladékgazdálkodási résztevékenység, amely magában foglalja az ingatlanhasználó települési vegyes és elkülönítetten gyűjtött hulladékának - ide nem értve a gazdálkodó szervezet ingatlanhasználó háztartási hulladékhoz hasonló hulladék részét képező elkülönítetten gyűjtött hulladékát -, valamint a természetes személy

ingatlanhasználó lomtalanítás körébe tartozó lomhulladékának átvételét, gyűjtését, elszállítását, előkezelését, kereskedelmét és kezelésre történő átadását, ideértve a hulladékgazdálkodási közszolgáltatással érintett hulladékgazdálkodási létesítmény fenntartását és üzemeltetését.

MOHU BUDAPEST Működési területe: Budakalász, Budaörs, Budapest, Dömös, Dunabogdány, Kisoroszi, Leányfalu, Nagytarcsa, Pustazámor, Visegrád, Tahitófalu.

Ingtalanhasználó: a Ht. 2.§ (1) bekezdés 34. pontja alapján az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyonkezelője, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként igénybevétele köteles és akinek (amelynek) a MOHU BUDAPEST rendelkezésére áll.

Ügyfél:

a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt.-vel jogviszonyban álló, 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, mint koncesszori alvállalkozó által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként.

Ügyfélmegkeresés:

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

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.