

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA

TERÜLETI ÁSZF

9. MELLÉKLET

PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

A Területi Szolgáltató / Régiókoordinátori Közreműködő adatai:

Név: MiReHu Nonprofit Kft.
Cégjegyzékszám: 05-09-026023
Adószám: 24676658-2-05
Székhely: 3527 Miskolc, József Attila út 65
Honlap: <https://mirehu.hu/>

HATÁLYBALÉPÉS IDŐPONTJA: 2023. július 1.

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

A jelen szabályzat (a továbbiakban: „**Panaszkezelési Szabályzat**”) a MiReHu Nonprofit Kft. (a továbbiakban: Társaság) által nyújtott hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység tekintetében az ügyfélszolgálatra és panaszkezelésre vonatkozó szabályokat tartalmazza azzal, hogy a jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre (meghatározását lásd az 1.1.1 pontban) kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.

1. Értelmező rendelkezések

1.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat vonatkozásában az alábbi definíciók az alábbi jelentéssel bírnak:

1.1.1. **Gazdálkodó Szervezet:** a gazdasági társaság, az európai részvénytársaság, az egyesülés, az európai gazdasági egyesülés, az európai területi társulás, a szövetkezet, a lakásszövetkezet, az európai szövetkezet, a vízgazdálkodási társulat, az erdőbirtokossági társulat, a külföldi székhelyű vállalat magyarországi fióktelepe, az állami vállalat, az egyéb állami gazdálkodó szerv, az egyes jogi személyek vállalata, a közös vállalat, a végrehajtói iroda, a közjegyzői iroda, az ügyvédi iroda, a szabadalmi ügyvivői iroda, az önkéntes kölcsönös biztosító pénztár, a magánnyugdíjpénztár, az egyéni cég, továbbá az egyéni vállalkozó, emellett gazdálkodó tevékenységével összefüggő polgári jogi kapcsolataiban az állam, a helyi önkormányzat, a költségvetési szerv, jogszabály alapján a költségvetési szervek gazdálkodására vonatkozó szabályokat alkalmazó egyéb jogi személy, a felsőoktatási intézmény, az egyesület, a köztestület, valamint az alapítvány. Ide nem értve azt a költségvetési szervet, amelyet az államháztartásról szóló törvény szerint közfeladat ellátására hoztak létre;

1.1.2. **fogyasztó:** a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján, 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, mikro-, kis- és középvállalkozás is, amely árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. A belső piacon belül a vevő állampolgársága, lakóhelye vagy letelepedési helye alapján történő indokolatlan területi alapú tartalomkorlátozással és a megkülönböztetés egyéb formáival szembeni fellépésről, valamint a 2006/2004/EK és az (EU) 2017/2394 rendelet, továbbá a 2009/22/EK irányelv módosításáról szóló, 2018. február 28-i (EU) 2018/302 európai parlamenti és tanácsi rendelet [a továbbiakban: (EU) 2018/302 rendelet] alkalmazásában fogyasztónak minősül a fentiekben túlmenően az (EU) 2018/302 rendelet szerint vevőnek minősülő vállalkozás is;

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

- 1.1.3. **Koncessziós Társaság:** MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (cégjegyzékszám: 01-10-142036; adószám: 32082230-2-43; székhely: 1117 Budapest, Galvani utca 44.; honlap: <https://mohu.hu>);
- 1.1.4. **panasz:** a Fogyasztó részéről a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenység keretében elvégzett szolgáltatásra vagy szolgáltatás elmaradására vonatkozóan tett negatív észrevétel, konkrét kifogás, olyan megkeresés, amely egyéni jogsérelem, vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá;
- 1.1.5. **Területi Szolgáltató:** az ingatlanhasználó hulladékának begyűjtését végző területileg illetékes koncesszori alvállalkozó.

2. Az ügyfélszolgálat feladata

- 2.1. A fogyasztókkal történő közvetlen kapcsolattartás biztosítására a Társaság ügyfélszolgálatot működtet. A kapcsolattartás személyes, telefonos, írásos, valamint elektronikus levelezési (e-mail) formában történhet. A kapcsolattartás lehetséges módjáról, valamint az ügyfélkapcsolati elérhetőségekről részletes tájékoztatót talál az 1. számú Mellékletben. [Fgytv. 17/A. § (1) d)]
- 2.2. A panaszok érdemi vizsgálatának előfeltétele, hogy a panasz az 1. számú Mellékletben megadott elérhetőségek valamelyikén kerüljön benyújtásra.

3. Ügyfélszolgálati egységek

A kapcsolattartás személyes módjára az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pont áll rendelkezésre. Az ügyfélszolgálati iroda és az ügyfélszolgálati pont elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/A § (1) e)]

4. Telefonos Ügyfélszolgálatok

- 4.1. Telefonon érdemben kizárólag a Társaság honlapján megjelölt ügyek intézhetők.
- 4.2. Telefonon érdemben nem intézhető ügyek esetében az ügyintéző részletes tájékoztatást ad az adott igény benyújtásának módjáról, formájáról, az ügyintézéshez esetlegesen szükséges dokumentumok felsorolása mellett.
- 4.3. A telefonos ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül. A hangfelvételt a megkeresést kezelő ügyfélszolgálat egyedi azonosítószámmal látja el és öt évig megőrzi, és a fogyasztó kérésére, a kérésről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül annak meghallgatását az ügyfélszolgálaton díjmentesen biztosítja, valamint hangfelvételenként egy alkalommal díjmentesen a fogyasztó rendelkezésére bocsátja. A megkeresést kezelő ügyfélszolgálat a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja.

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

- 4.4. A fogyasztó beazonosítása a személyazonosság megállapítására alkalmas nyilvántartott személyes adatok bekérésével történik, úgymint ügyfélazonosító – amennyiben rendelkezésre áll –, név, szolgáltatás igénybevételének címe, lakcím, születési hely, születési idő, fogyasztó anyja neve.
- 4.5. A telefonos ügyfélszolgálat elérését a Társaság az ország egész területén helyi tarifával hívható számon biztosítja. A telefonos ügyfélszolgálat elérhetősége: Telefon: +36 21 3500 035 normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető. [Fgytv. 17/B. § (8)]
- 4.6. Hibabejelentés: a telefonos ügyfélszolgálatnál az **ÁSZF 2. sz. Melléklete** szerinti telefonszámokon. [Fgytv. 17/A § (1) e]
- 4.7. A telefonos ügyfélszolgálatot bármely fogyasztó megkeresheti.
- 4.8. Telefonos ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében a Társaság biztosítja a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését. [Fgytv. 17/B § (3)]

5. Személyes ügyfélszolgálatok

A Társaság ügyfélszolgálati irodát és ügyfélszolgálati pontot működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben, az ügyfélszolgálati irodában telefonos és elektronikus eléréssel is. A Társaság ügyfélszolgálatának és ügyfélszolgálati pontjának elérhetőségét és nyitvatartását az **ÁSZF 2. sz. Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

6. Az ügyintézés feltételei

- 6.1. Az adatkezelési tevékenységeket érintő ügytípusok esetében az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása.
- 6.2. A fogyasztó személyazonosságát és eljárási jogosultságát az alábbiak szerint igazolja:
- (a) személyazonosságát
- személyes ügyintézés esetén, a személyazonosság igazolására alkalmas dokumentumok (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) bemutatásával
 - írásos ügyintézés esetén, a Társaság által rendszeresített, vonatkozó formanyomtatványon szereplő adatok kitöltésével és aláírásával
 - telefonos ügyintézés esetén a már korábban rögzített adatok ügyintézőnek történő megadásával
- (b) eljárási jogosultságát
- ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtásával,
 - ingatlanhasználói státusszal rendelkezést – vagy a jogszerű használatot – igazoló dokumentumon megjelölt személy – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazásának bemutatásával.

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

6.3. Amennyiben a fogyasztó helyett képviselője jár el, úgy az ügyintézéshez írásbeli meghatalmazás szükséges.

7. Az ügyfélszolgálat működési rendje, szolgáltatásai

Az ügyfélszolgálati iroda címét és nyitvatartási időtartamait az **ÁSZF 2. számú Melléklete** tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (1)-(2)]

8. Írásbeli panasz kezelése ügyfélszolgálati irodán

8.1. A panaszt a fogyasztónak egy példányban és a Társaság ÁSZF-jében megnevezett dokumentumokkal együtt kell benyújtania a Társaság ügyfélszolgálatára részére. A benyújtott példányt az ügyfélszolgálat munkatársa az átvételkor lemásolja és a másolati példányt az átvétel napjának rögzítésével és hivatalos aláírásával ellátva átadja a fogyasztónak. Az átvétel dátumának rögzítése és a hivatalos aláírás együttesen jelenti a panasz igazolt átvételét.

8.2. Írásbeli panasz benyújtása esetén az ügyintézés feltétele a fogyasztó azonosítása és az ügyében történő eljárási jogosultság bizonyítása a fenti „*ügyintézés feltételei*” pontban meghatározottak szerint.

9. A szóbeli panaszok rögzítése

9.1. A szóbeli panaszt az ügyfélszolgálati munkatárs azonnal megvizsgálja és szükség szerint orvosolja. Amennyiben a szóban előterjesztett panasz azonnal megoldásra kerül, melyet a fogyasztó elfogad, akkor arról jegyzőkönyv nem kerül felvételre.

9.2. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a panasz tartalmát, tényét és az azzal kapcsolatos álláspontját az ügyfélszolgálat munkatársa jegyzőkönyvben rögzíti, azt iktatja, ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el. Személyesen közölt panasz alkalmával a panasz felvételéről készített jegyzőkönyv másolati példányát igazoltan átadja a fogyasztónak. [Fgytv. 17/A. § (3)]

9.3. A Társaság az arra kijelölt ügyfélszolgálati irodáján a telefonon történő ügyintézés esetén egyedi azonosítószámmal biztosítja az ügyintézés dokumentálhatóságát. A Társaság az egyedi azonosítószámot a telefonon történő ügyintézés során ismerteti a fogyasztóval. [Fgytv. 17/A. (4)]

9.4. Az elektronikus nyilvántartási rendszer üzemzavara vagy hiánya esetén az ügyfélszolgálati munkatárs írásban rögzíti a panasz tartalmát, tényét és az azzal kapcsolatos álláspontját, melyet később elektronikus rendszerében is rögzít. [Fgytv. 17/B. § (2) d)]

9.5. A Társaság ügyfélszolgálati irodája és ügyfélpontja által ellátott feladatok:

- (a) általános tájékoztatás a szolgáltatást érintő eljárásrendekről, feltételekről;
- (b) fogyasztó igények kielégítésével kapcsolatos feladatok;
- (c) szerződéssel kapcsolatos feladatok (tájékoztatás, szerződéskötés, -módosítás, felmondás);
- (d) szóbeli és írásbeli bejelentések, észrevételek, panaszok igazolt fogadása;

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

- (e) fogyasztóvédelemmel kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás;
- (f) hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj számlázásával kapcsolatos tájékoztatás.

- 9.6. A Társaság biztosítja, hogy a fogyasztók telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak. A Társaság a személyes ügyintézés időpontja igénylésének napjától számított öt munkanapon belül időpontot biztosít a fogyasztó számára. Az ügyfélszolgálat elérhetőségeit az 1. számú Melléklet tartalmazza. [Fgytv. 17/B. § (2) c)]
- 9.7. Írásbeli kapcsolattartás esetén a Társaság a kiküldött leveleken feltünteti az ügyintéző nevét, és egy telefonszámot, ahol a fogyasztó felvilágosítást kaphat.

10. Panaszügyek rendezése

- 10.1. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a Társaság panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó panaszát szóban közli és a Társaság az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.
- 10.2. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb tizenöt nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a Társaság a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatja. [Fgytv. 17/B. § (5)-(6)]
- 10.3. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az eljárási jogosultságát igazolni képtelen vagy azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a Társaság mellőzheti.

11. Panaszügyek kezelése

- 11.1. A Társaság – annak érdekében, hogy a fogyasztó által előterjesztett panaszok egységes eljárással kivizsgálásra kerüljenek, a panasz okai megszűnjenek – a panaszbejelentések esetén követendő eljárásrendet az alábbiak szerint szabályozza.
- 11.2. A Társaság a személyesen, írásban benyújtott panaszokat a 8.1. pontban meghatározottak szerint igazoltan veszi át. A szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, a Társaság a panaszról és azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a fogyasztónak átadja, míg telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a fogyasztónak legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi. A panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát a Társaság három évig megőrzi. [Fgytv. 17/A. § (3), (7)]
- 11.3. A Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatának hatáskörébe tartozó ügýtípusokkal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatban bejelentett panaszt a Társaság ügyfélszolgálat a Fogyasztóvédelmi törvény szerint rögzíti, majd

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

az írásban érkezett panaszt, illetve a szóban tett panaszról felvett jegyzőkönyvet haladéktalanul a Koncessziós Társaság által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatára részére továbbítja.

12. Jogorvoslati lehetőségek

- 12.1. Amennyiben a fogyasztó panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testülettől vagy a vármegyei kormányhivataltól, mint fogyasztóvédelmi hatóságtól kérheti sérelmének orvoslását. [Fgytv. 17/A. § (8)]
- 12.2. Erről a Társaság a panaszbejelentésre adott válaszában a fogyasztó részére tájékoztatást nyújt.
- 12.3. A panasz elbírálásával kapcsolatos eljárási rend, az ott meghozható határozatok, valamint a további jogorvoslati lehetőségek részletes szabályozását a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény tartalmazza.
- 12.4. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a lehetőség van arra, hogy a fogyasztó a Békéltető Testülethez forduljon, amelyet a területileg illetékes kereskedelmi és iparkamara működtet. [Fgytv. 18. § (2)] A Békéltető Testület olyan vitarendezési fórum, amely előtt lehetőség van a vitás kérdés egyezséggel, megállapodással történő rendezésére.
- 12.5. A Békéltető Testületek, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságok címét, elérhetőségét az 1. számú Melléklet tartalmazza.
- 12.6. A Ht. 83. §-a alapján – az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a Koncessziós Társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.
- 12.7. Az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a Társaság felé megtette.
- 12.8. Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás a jogsértés bekövetkezését követő három éven túl nem indítható meg. Ha a jogsértő magatartás folyamatos, a határidő a magatartás abbahagyásakor kezdődik. Ha a jogsértő magatartás azzal valósul meg, hogy valamely helyzetet vagy állapotot nem szüntetnek meg, a határidő mindaddig nem kezdődik el, amíg ez a helyzet vagy állapot fennáll. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. [Fgytv. 46. § (3)]

13. Nyilvántartás

Minden, az Társasághoz beérkezett panasz, illetve bejelentés nyilvántartásba vételre kerül. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, annak intézését az Társaság végzi.

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

14. A kézbesítés szabályai

- 14.1. A Társaság a fogyasztó részére szóló iratokat, ajánlatokat, értesítéseket, általában postai úton, arra a címre küldi, amely a fogyasztó értesítési címe, vagy fizető címe a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységet megalapozó szerződésben. Ennek hiányában a Társaság a Koncessziós Társaság által a fogyasztó részére legutoljára kibocsátott számlán szereplő címre küldi meg az iratokat.
- 14.2. A Társaság által nem könyvelt küldeményként postára adott iratokat
- (a) a postára adást követő ötödik munkanapon,
- (b) futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján eljuttatott küldemény esetén a szolgáltató által a helyszínen történt átvételtől, illetőleg az átvétel megtagadásáról szóló elismervény keltét, vagy a küldemény postaládában történő elhelyezése esetén az elhelyezést követő 5. munkanapon, kézbesítettnek, illetve közöltnek kell tekinteni.
- 14.3. A Társaság – amennyiben azt tartalmuk miatt indokoltnak tartja – a küldeményeket tértivevényes levélben, illetőleg futárpostai, illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján küldi meg.
- 14.4. A postai vagy futárpostai illetve integrált postai szolgáltatást végző, illetőleg egyéb, levélküldemények kézbesítésére jogosult szolgáltató útján megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta vagy ezzel azonos tartalmú jelzéssel érkezik vissza a küldemény.
- 14.5. Ha a nem lakossági fogyasztónak küldött értesítés a Társasághoz „nem kereste” „cég megszűnt”, „elköltözött” vagy postaláda hiányára utaló jelzéssel érkezik vissza, az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés megkísérlésének napját követő 10. munkanapon kézbesítettnek kell tekinteni.
- 14.6. Amennyiben a fogyasztó értesítési (levelezési) címként elektronikus levelezési (e-mail) címet is megadott, akkor a Társaság a nem könyvelt küldeményként küldendő iratokat – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – jogosult elektronikus levélként megküldeni. Az elektronikus levélként megküldött küldeményeket a kézbesítés megkísérlésekor kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett elektronikus levélkezelő rendszere a kézbesítést nem jelzi sikertelenként a küldő részére.

15. A közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetekre vonatkozó eltérő szabályok

- 15.1. A jelen Panaszkezelési Szabályzat a Gazdálkodó Szervezetekre kizárólag a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások igénybe vétele tekintetében alkalmazandó, és annak alkalmazása az intézményi résztevékenység körébe tartozó szolgáltatások tekintetében kizárt.
- 15.2. A Társaság a közszolgáltatási résztevékenység körébe tartozó szolgáltatásokat igénybe vevő Gazdálkodó Szervezetek számára a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel biztosítja az ügyfélszolgálatot és a panaszok kezelését, és ennek megfelelően a jelen Panaszkezelési

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

Szabályzatban a fogyasztókra meghatározott rendelkezések a jelen 15. pontban foglalt eltérésekkel a Gazdálkodó Szervezetekre is irányadók.

- 15.3. Személyesen ügyfélszolgálati irodában vagy ponton a Gazdálkodó Szervezetek számára nincs lehetőség személyes kapcsolattartásra, panaszok benyújtására.
- 15.4. A Gazdálkodó Szervezetek esetében az eljárási jogosultságot az alábbiak szerint kell igazolni:
 - 15.4.1. annak bizonyítása, hogy Gazdálkodó Szervezet nevében jogosult nyilatkozatot tenni (pl.: cégjegyzésre jogosult személytől származó meghatalmazás is nyilatkozat tételre jogosít),
 - 15.4.2. ingatlanhasználói státuszt vagy a jogszerű használatot igazoló dokumentum másolatának benyújtása.
- 15.5. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 10.1 és 10.2 pontban foglalt határidők nem alkalmazandók. A Gazdálkodó Szervezetek panaszai esetében a Társaság a panasszal kapcsolatos álláspontját a panasz beérkezését követő 30 napon belül küldi meg, kivéve ha a panaszban foglaltaknak ezt megelőzően eleget tesz. A jelen pont szerinti ügyintézési határidő egy alkalommal, további 30 nappal meghosszabbítható.
- 15.6. A Gazdálkodó Szervezetek tekintetében a 11.2 pont nem alkalmazandó.
- 15.7. Amennyiben a Gazdálkodó Szervezet panaszbejelentésére a Társaság az előírt határidőn belül nem ad választ, azt nem intézi el, vagy a kapott válasszal, illetve intézkedéssel a fogyasztó nem ért egyet, úgy a panaszlehetőség kimerítése után Békéltető Testületől kérheti sérelmének orvoslását.

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

1. sz. melléklet Ügyfélszolgálati egységek

Név	Cím	Elérhetőségek	Nyitvatartás	Ügyintézési típusok	Ellátott települések
Ügyfélszolgálati iroda	3527 Miskolc, József Attila utca 65.	Telefonszám: +36 21 3500 035 Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 509 E-mail cím: ugyfelszolgalat@mirehu.hu	hétfő, kedd, csütörtök: 08:00 – 16:00 szerda: 08:00 – 20:00 péntek: 08:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Edény mosás megrendelése • Sérült edénycsere • Edényjavítás megrendelése • Edénymozgatás • Edényszám-csökkentés és –növelés • Edényürítés gyakoriságának változtatása • Lakossági eseti lomtalanítás • Elhagyott hulladék eseti elszállítása • Határozott idejű közterületi rendezvények hulladék elszállításának biztosítása • a Ht. 53. § (4) bekezdés alapján ellátott 5. pontban meghatározott feladatok • Fizetési mód változtatása /csekk, csoportos beszedési megbízás, készpénzfizetési átutalás/ 	Ároktő, Bogács, Borsodgeszt, Borsodivánka, Bükkábrány, Bükkaranyos, Bükkzentkereszt, Bükkzserc, Cserépfalu, Cserépváralja, Csincse, Egerlövő, Emőd, Gelej, Harsány, Hejőbába, Hejőkeresztúr, Hejőkürt, Hejőpapi, Hejőszalonta, Igrici, Kács, Kisgyőr, Kistokaj, Mályi, Mezőcsát, Mezőkeresztes, Mezőkövesd, Mezőnagymihály, Mezőnyárád, Miskolc, Muhi, Nagycséc, Négyes, Nemesbikk, Nyékládháza, Ónod, Oszlár, Polgár, Répáshuta, Sajólad, Sajóörös, Sajópetri, Sajószöged, Sály, Szakáld, Szentistván, Szirmabesenyő, Szomolya, Tard, Tibolddaróc, Tiszabábolna, Tiszadorogma, Tiszagyulaháza, Tiszakeszi, Tiszapalkonya, Tiszatarján, Tiszavalk, Újtikos, Vatta
Ügyfélszolgálati pont	3400 Mezőkövesd, Dózsa György út 2.		hétfő: 08:00 – 15:30 kedd: zárva szerda: 08:00 – 18:00 csütörtök: zárva péntek: 08:00 – 12:00	Valamennyi, a miskolci ügyfélszolgálati irodán intézhető, fent felsorolt ügy	Valamennyi, a miskolci ügyfélszolgálati irodánál (fent) felsorolt település

	HULLADÉKGAZDÁLKODÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSI RÉSZTEVÉKENYSÉG KERETÉBEN VÉGZETT SZOLGÁLTATÁS NYÚJTÁSA – TERÜLETI ÁSZF
Panaszkezelési szabályzat	9. sz. melléklet

Hatósági felügyeletet ellátó szervek

Hatóság	Cím, telefon/fax, e-mail
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara által működtetett Békéltető Testület	cím: 3525 Miskolc, Szentpáli út 1. levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376 telefonszám: 46/501-091, 501-871 e-mail: bekeltetes@bokik.hu internetes elérhetőség: www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály	cím/levelezési cím: 3525 Miskolc, Városház tér 1. telefonszám: 46/512-971 e-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu internetes elérhetőség: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/hatosagi-foosztaly
Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Hulladékgazdálkodási Főosztály	cím/levelezési cím: 3530 Miskolc, Mindszent tér 4. telefonszám: 46/517-302 e-mail: kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu internetes elérhetőség: http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termeszetvedelmi-foosztaly

