

## Panaszügyintézés módja

### Panasz

A panasz 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 (2023. évi XXV. törvény 1. § (2) bekezdés).

### Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos panasz

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos panasz (továbbiakban panasz) a MiReHu Nonprofit Kft. tevékenységével, szolgáltatásával, munkatársai viselkedésével, valamint a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatos tevékenységével szemben felmerülő minden olyan egyedi bejelentés, amelyben a panaszos a MiReHu Nonprofit Kft. vagy a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényt fogalmaz meg. Panasznak csak azon bejelentés tekintendő, amely esetén a panaszos, a panasszal érintett szolgáltatási cím, valamint a panasz tárgya is egyértelműen beazonosítható.

Nem minősül panasznak, ha az Ügyfél a MiReHu Nonprofit Kft.-től általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, adatváltozást közöl, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a MiReHu Nonprofit Kft. számára.

Nem minősül panasznak, ha az ügyfél nem a MiReHu Nonprofit Kft. vagy a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. fenti tevékenységét érintő megkeresést juttat el a MiReHu Nonprofit Kft.-hez.

### 1. Általános szabályok

A MiReHu Nonprofit Kft. az ügyfélmegkeresések kezelése, valamint a teljeskörű panaszügyintézés érdekében ügyfélszolgálati irodát és telefonos ügyfélszolgálatot működtet. Az ügyfelek a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztevékenységgel kapcsolatos összes kérdésükkel, bejelentésükkel, észrevételükkel, reklamációikkal, panaszukkal személyesen, telefonon, levélben, elektronikus üzenetben az ügyfélszolgálatához tudnak fordulni, az alábbi elérhetőségek bármelyikén.

### Ügyfélszolgálati iroda:

#### MISKOLC

3527 Miskolc, József Attila utca 65.

hétfő, kedd, csütörtök: 08:00 – 15:30, szerda: 08:00 – 20:00, péntek: 08:00 – 12:00

A MiReHu Nonprofit Kft. a panaszok fogadása, valamint a Fogyasztóvédelmi törvény hatálya alá nem tartozó, panasznak nem minősülő megkeresések fogadása és kezelése érdekében ügyfélpontot működtet. A megkeresések, javaslatok és panaszok bármelyik ügyfélszolgálati helyen bejelenthetők, de az ügyfélponton panaszkezelés nem történik, az oda írásban érkezett panasz, illetve a szóban tett panaszról felvett jegyzőkönyv haladéktalanul az ügyfélszolgálati irodára kerül továbbításra.

## Ügyfélpont:

### MEZŐKÖVESD

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

Amennyiben az ügyfél nem személyesen keresi meg a MiReHu Nonprofit Kft.-t, az alábbi elérhetőségek állnak a rendelkezésére:

**Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 21 3500 035**

**E-mail cím: [ugyfelszolgalat@mirehu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu)**

**Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 509.**

### A MiReHu Nonprofit Kft. ügyfélszolgálatára és ügyfélpontjára által kezelt ügytípusok:

- Hulladékgazdálkodási közszolgáltatás megrendelése, szüneteltetése, megszüntetése, újraindítása, edénytípus-csere
- Adatváltások
- 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/

### A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatára által kezelt ügytípusok:

- Pénzügyi rendezéssel kapcsolatos ügyek
  - 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

A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatának hatáskörébe tartozó ügýtípusokkal, a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási díj beszedésével kapcsolatban bejelentett panaszt a MiReHu Nonprofit Kft. ügyfélszolgálat a Fogyasztóvédelmi törvény szerint rögzíti, majd az írásban érkezett panaszt, illetve a szóban tett panaszról felvett jegyzőkönyvet haladéktalanul a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatára részére továbbítja.

A MiReHu Nonprofit Kft. a saját tevékenységével kapcsolatos panaszok kezelése során mind a határidők, mind a válasz formája tekintetében a Fogyasztóvédelmi törvény előírásai alapján az alábbiak szerint jár el.

A panasz beérkezésének dátuma minden, írásban küldött vagy jegyzőkönyvben rögzített panasz esetén az a nap, amely napon a panasz a MiReHu Nonprofit Kft.-nél érkeztetésre került. A válaszadás alapvetően olyan írásos formában történik, amilyen formában a panasz a MiReHu Nonprofit Kft.-hez beérkezett, feltételezve azt, hogy a panaszos rendelkezik az adott csatornához való hozzáféréssel, illetve megadta elérhetőségét.

„Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a vállalkozás 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 vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.” (Fgytv. 17/B. § (5) bekezdés)

**A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a vállalkozás mellőzheti.**

Amennyiben az ügyfél panaszának nem minősülő általános tájékoztatást, véleményt, állásfoglalást vagy méltányossági intézkedést igényel, adatváltozást közöl, vagy ha az ügyfél kifogásoktól mentes tájékoztatást ad a MiReHu Nonprofit Kft. számára, ezekben az esetekben a válaszadási határidő 30 nap.

### **1.1 Személyesen tett panaszbejelentés (szóbeli panasz)**

Személyes panaszt (szóbeli panasz) a MiReHu Nonprofit Kft. által működtetett ügyfélszolgálati irodában, valamint az ügyfélponton ügyfélszolgálati napokon tehetnek az ügyfelek a megadott félfogadási időben.

#### **Ügyfélszolgálati iroda:**

##### **MISKOLC**

3527 Miskolc, József Attila utca 65.

hétfő, kedd, csütörtök: 08:00 – 16:00, szerda: 08:00 – 20:00, péntek: 08:00 – 12:00

#### **Ügyfélpont:**

##### **MEZŐKÖVESD**

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

Az ügyfélszolgálati iroda munkatársai – amennyiben a panasz a MiReHu Nonprofit Kft. által kezelt ügytípusok közé tartozik – minden esetben törekszenek annak azonnali, helyben történő megoldására. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát helyben átadja a panaszosnak, ezt követően az írásban tett panaszbejelentés szerint jár el.

#### **A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:**

- fogyasztó neve, lakcíme
- panasz előterjesztésének helye, ideje, módja
- fogyasztó panaszának részletes leírása, a fogyasztó által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke
- vállalkozás nyilatkozata a fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panaszazonnali kivizsgálása lehetséges
- jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon közölt szóbeli panasz kivételével – a fogyasztó aláírása
- jegyzőkönyv felvételének helye, ideje
- telefonon közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma

### **1.2 Telefonon tett panaszbejelentés**

**Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 21 3500 035**

A MiReHu Nonprofit Kft. a Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak megfelelően, telefonos ügyfélszolgálatot működtet.

Az ügyfélszolgálat munkatársai telefonon történt panaszbejelentés esetén is a panasz azonnali,

helyben történő megoldására, az ügyfél teljes körű tájékoztatására, kérdései megválaszolására törekszenek. Ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ügyfélszolgálat a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul a fentieknek megfelelően jegyzőkönyvet vesz fel (Fgytv. 17/A. § (3) bekezdése), melyet a fogyasztónak legkésőbb a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül az érdemi válaszával egyidejűleg köteles megküldeni, egyebekben pedig az ügyfélszolgálat munkatársai az írásbeli panaszra vonatkozóan írtak szerint kötelesek eljárni.

Az ügyfélszolgálat fenti telefonszámára bejövő telefonhívások a vonatkozó jogszabályi előírások megtartása mellett hangrögzítésre kerülnek.

#### A hangfelvételt:

- egyedi azonosító számmal látjuk el,
- 5 évig megőrizzük,
- a fogyasztó kérésére, a kérésről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül annak meghallgatását ügyfélszolgálatunkon díjmentesen biztosítjuk,
- a fogyasztó kérésére, a kérésről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül a hangfelvételtől egy alkalommal díjmentesen másolatot készítünk, illetve kérésére azt elektronikus úton a rendelkezésére bocsájtsuk,
- mindezekről a hangfelvétel elején a fogyasztót tájékoztatjuk.

Amennyiben a hangfelvétel tartalmazza a jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeit, azaz a „panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat” címben szereplő elemeket, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

### **1.3 Írásban (postai levél, elektronikus üzenet) tett panaszbejelentés**

#### **Ügyfélszolgálat elérhetőségei:**

**E-mail cím:** [ugyfelszolgalat@mirehu.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mirehu.hu)

**Levelezési cím:** 3501 Miskolc, Pf. 509

#### Az írásbeli panaszok kezelése:

A panasz beérkezési napjának az írásos panasz iktatása számít. Írásbeli panaszokat 15 napon belül, írásbeli, panasznak nem minősülő ügyfél megkereséseket 30 napon belül válaszol meg a MiReHu Nonprofit Kft. A MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által kezelt ügýtípusokra vonatkozó, írásbeli panaszt az ügyfélszolgálat munkatársai haladéktalanul a MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által kijelölt szervezet ügyfélszolgálatára továbbítják.

A MiReHu Nonprofit Kft. a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit minden esetben indoklással ellátva írásba foglalja és az ügyfélnek a panasz beérkezését követő tizenöt napon belül megküldi, kivéve, ha az ügyfél panaszát szóban közli és a MiReHu Nonprofit Kft. az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A panasz elutasítása esetén a MiReHu Nonprofit Kft. a fogyasztót írásban tájékoztatja arról is, hogy – a panasz jellege szerint – mely hatóság, vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó 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 a Békéltető Testület előtt tett-e általános alávetési nyilatkozatot.

A válaszadási határidő egy alkalommal, legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható (helyszíni vizsgálat, vagy hatóság megkeresésének szükségessége esetén), ám a fogyasztót erről is írásban szükséges tájékoztatni.

Ezen részletszabályok alkalmazandók akkor is, ha a szóban közölt panaszt a MiReHu Nonprofit Kft. ügyfélszolgálatára azonnal nem tudja megválaszolni, vagy a válaszadással a fogyasztó nem ért egyet.

#### **1.4 Jogorvoslat, Békéltető Testület**

A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független szervezet, amely feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti, a termék minőségével, biztonságosságával, a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, a szolgáltatás minőségével, továbbá a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatos vitás ügy (fogyasztói jogviták) bírósági eljáráson kívüli rendezése, azaz e célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében.

A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. (Fgytv. 18. §)

Az ügyfél (Fgytv. szerinti fogyasztó) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevővel kapcsolatban, az előzőekben foglalt fogyasztói jogvitának minősülő panaszával – ha véleménye szerint a MiReHu Nonprofit Kft. nem orvosolta azt –, hivatalos szervhez fordulhat: az illetékességgel rendelkező békéltető testülethez. A békéltető testület eljárása nem érinti az igények bírósági úton való érvényesíthetőségét.

A Ht. 83. §-a alapján – az elszámolással, számlázással, díjfizetéssel kapcsolatban, illetve a díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekre, valamint a koncessziós társaság hulladékgazdálkodási közszolgáltatási résztvevőként érintő értesítési, tájékoztatási, szolgáltatásnyújtási kötelezettségére vonatkozó rendelkezések természetes személy ingatlanhasználókkal, társasházakkal, illetve lakásszövetkezetekkel szembeni megsértése esetén – a fogyasztóvédelmi hatóság jár el.

**Az ügyfélnek a fogyasztóvédelmi hatósági eljárásban igazolnia kell, hogy a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos és az eljárás alapjául szolgáló panaszt a MiReHu Nonprofit Kft. felé megtette.**

Amennyiben a fogyasztó a MiReHu Nonprofit Kft. panaszra adott válaszával nem ért egyet, – annak jellege szerint – az alábbi hatóságok, illetve békéltető testület eljárását kezdeményezheti:

#### **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](mailto:bekeltetes@bokik.hu)

internetes elérhetőség: [www.bekeltetes.borsodmegye.hu](http://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](mailto: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](mailto:kornyezet.fo.miskolc@borsod.gov.hu)

internetes elérhetőség: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/borsod-abauj-zemplen/szervezet/kornyezetvedelmi-es-termeszetvedelmi-foosztaly>

A MiReHu Nonprofit Kft. a Békéltető Testület előtt nem tett általános alávetési nyilatkozatot.

### **1.5. Gazdálkodó szervezetek panaszainak kezelése**

A MiReHu Nonprofit Kft. ügyfélszolgálat a gazdálkodó szervezetek és egyéb jogi személyek által benyújtott panaszok és az egyéb megkeresések kezelése során is az írásbeli és szóbeli panaszok kezelésére vonatkozó előírások szerint jár el, azzal a különbséggel, hogy ezen megkeresésekre az Fogyasztóvédelmi törvényben meghatározott válaszadási határidők és tájékoztatási előírások nem vonatkoznak, ugyanakkor az ügyfélszolgálat törekszik arra, hogy a bejelentő lehetőség szerint 30 napon belül, pontos, világos és teljes körű tájékoztatást kapjon. A panasz elutasításának okát az ügyfélszolgálat köteles megindokolni.