

Panaszfelvételi jegyzőkönyv

- Lakossági ügyfelek és gazdálkodó szervezetek részére –
Az adatlapot kérjük olvasható vagy nyomtatott betűkkel kitölteni.

1. A felhasználási hely címe

Irányítószám: Település:

Községi terület neve, jellege (hrsz):

Házszám: Épület / em. / ajtó:

2. Ingatlanhasználó adatai

Név / Cég neve:

Képviselőre jogosult neve:

Felhasználó azonosító:

Telefonszám: E-mail cím:

3. Levelezési cím

☐ Felhasználási hely címével azonos

☐ Felhasználási hely címétől eltérő:

Irányítószám: Település:

Községi terület neve, jellege (hrsz):

Házszám: Épület / em. / ajtó:

4. Panasz tárgya

☐ Hulladékelszállítással kapcsolatos panasz

☐ Zöldhulladék elszállítással kapcsolatos panasz

☐ Lomhulladék elszállítással kapcsolatos panasz

☐ Szelektív hulladékgyűjtéssel kapcsolatos panasz

☐ Kártérítéssel kapcsolatos panasz

☐ Járatpanasz

☐ Ügyintézővel kapcsolatos panasz

☐ Számlázással kapcsolatos panasz

☐ Egyéb panasz

5. Válasz módja:

☐ DÁP

☐ e-mail

☐ postai levél

6. Panasz leírása

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. Csatolt dokumentumok:

Tudomásul veszem, hogy a MOHU az általam megadott adatokat a www.mohu.hu weboldalon közzétett Adatkezelési tájékoztatóban foglaltaknak megfelelően kezeli.

Kelt:

Ingatlanhasználó aláírása

8. Szolgáltató tölti ki

A panasz helyben kivizsgálható:

☐ igen

☐ nem

A szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontja

.....

Ügyintéző aláírása

Kitöltési segédlet

Ezt a nyomtatványt akkor kell kitölteni, ha az Ingatlanhasználó a személyes ügyintézés során panaszt kíván tenni. A Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. § (5a) bekezdése alapján ha a fogyasztó beazonosítása nem lehetséges, vagy a jegyzőkönyv kitöltéséhez szükséges adatokat nem adja meg, vagy a jegyzőkönyv aláírását megtagadja, megkeresését normál bejelentésként kell kezelni, a panaszkezelésre vonatkozó előírásokat nem kell alkalmazni. A nyomtatvány egyes rovatainak kitöltéséhez kérjük vegye figyelembe a következőket:

1. A felhasználási hely címe

Az a cím, ahol a hulladékgazdálkodási közszolgáltatást az Ingatlanhasználó igénybe veszi (ahol a hulladék termelődik).

2. Nyilvántartott ingatlanhasználó adatai

- Az ingatlanhasználó adatait a személyazonosításra alkalmas igazolványban szereplő adatokkal összhangban kell megadni. A személyazonosító igazolványt a személyes ügyintézés során be kell mutatni. Gazdálkodó szervezetek esetében a cégnyilvántartásban szereplő adatokkal összhangban kell kitölteni.
- Felhasználó azonosító szám: megtalálható a számla 1. oldalán, jobb oldalon, a bekeretezett mező 1. sorában
- A telefonszám és e-mail cím megadása nem kötelező. Ön később is jelezheti a MOHU elérhetőségein, ha nem szeretné, hogy a telefonszámát és/vagy az e-mail címét a MOHU kezelje. Ez esetben a MOHU törli ezeket az adatokat, kivéve, amennyiben a megőrzésük jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez szükséges, például késedelmes fizetés, illetve hatósági vagy bírósági eljárások esetén. Az adatkezelésről szóló részletes tájékoztatót megtalálja a MOHU honlapján.

3. Levelezési cím

Amennyiben a felhasználási hely címétől eltér, azt a címet írja ide, ahová a választ kapni szeretné.

4. A panasz tárgya

Jelölje be azt a témakört, amire a panasz vonatkozik. Összetett probléma esetén több témakör bejelölése is lehetséges.

5. Válasz módja

Jelölje be azt a csatornát, amelyen jelen panaszára választ szeretne kapni. A megjelölt csatornára csak akkor küldhető válasz, ha Ön az ahhoz szükséges adatokat megadta.

6. Panasz leírása

Ebben a részben foglalja össze a panaszát. Kérjük, hogy a panasz kivizsgálásához szükséges valamennyi adatot (mi történt, mikor, hol, számlapanasz esetén a kapcsolódó számla azonosító száma) írjon le, valamint fejtse ki, hogy volt-e valamilyen előzménye az esetnek, fordult-e korábban az ügyben Ügyfélszolgálatunkhoz. Amennyiben a panaszával kapcsolatban az Ügyintézőnk által felajánlott megoldást Ön nem fogadja el, kérjük rögzítse a felajánlott megoldást és az Ön ezzel kapcsolatos kifogásait is.

A panaszt alá kell írni, és a benyújtást követő 15 napon belül, az 5. pontban megjelölt csatormán írásos választ kell rá adni. A válaszadási határidő helyszíni vizsgálat vagy valamely hatóság megkeresésének szükségessége esetén egy alkalommal legfeljebb 15 nappal meghosszabbítható. A válaszadási határidő meghosszabbításáról és annak indokáról a fogyasztót írásban, a válaszadási határidő letelte előtt tájékoztatni kell. A korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz kivizsgálása mellőzhető.

7. Csatolt dokumentumok

Kérjük, hogy a panaszhoz kapcsolódó bizonyítékokat is csatolja a jegyzőkönyvhöz (pl. számla befizetését igazoló bizonylat másolata), melyekre itt hivatkozzon.

8. A szolgáltató tölti ki

Az ügyintéző nyilatkozata arról, hogy az ügy helyben kivizsgálható-e. Amennyiben az ügy kivizsgálható, röviden össze kell foglalni a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját. Ha az ügy nem vizsgálható ki helyben, a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját üresen kell hagyni.