

# Ügyfélszolgálat

## Elérhetőségek

**Név:** Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

**Rövidített név:** Egri Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

**Székhely:** 3300 Eger, Homok utca 26.

**Adószám:** 24737038-2-10

**Bankszámlaszám:** UniCredit Bank Zrt. 10918001-00000102-32160001

**Céggjegyzékszám:** 10-09-034283

**Statisztikai számjel:** 24737038-3811-572-10

**Alapítás dátuma:** 2013.09.11

### Ügyfélszolgálat

Cím: 3300 Eger, Homok u. 26.

#### Ügyfélszolgálati idő:

Hétfő- Szerda: 7:00 - 15:00

Csütörtök: 7:00 - 19:00

Péntek: Szünnap

Előzetes időpontfoglalás: [ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu)

vagy a 06-36/513-200/1

Az ügyfélszolgálaton az alábbi ügyintézésre van lehetőség:

Lakossági, társasházi, vállalkozási és intézményi hulladékszállítással kapcsolatos ügyintézés, szolgáltatás igénybevétele ill. módosítása, adatváltozás bejelentése, számlareklamációk kezelése, hulladék-gazdálkodási közszolgáltatás szüneteltetése, hulladékgyűjtő edény átvétele, cseréje, emblémás zsák vásárlása, hulladékgyűjtő edény vásárlása

### Pénztár

Hétfő-Csütörtök: 8:00 - 14:00

Péntek: Szünnap

### Kukacserével, kukavásárlással kapcsolatos ügyintézés

Hétfőtől - Csütörtökig: 7:00 - 14:00

**Tel.: 06-36/513-200**

e-mail: [ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu](mailto:ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu)

## Panaszkezelés

Tájékoztatjuk a Tisztelt Közzolgáltató Igénybe Vevőket, hogy a Közzolgáltató, a honlapon jelölt kapcsolattartói pontjain személyesen, telefonon, e-mailben és postai levelezéssel közölt, a közzolgáltatási tevékenységgel összefüggő bármilyen panasz, kérés, észrevétel vonatkozásában a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fogyasztóvédelmi törvény) panaszkezelési szabályainak megfelelően az alábbiakra köteles:

A Közzolgáltató ügyfélszolgálatára minden esetben köteles a Fogyasztó panaszával kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva jegyzőkönyvbe foglalni, és a Fogyasztóvédelmi törvény 17/A. és 17/B. § rendelkezései betartásával 15 napon belül – indokolt hosszabbítás esetén 30 napon belül – közölni a Fogyasztóval, kivéve, ha a Fogyasztó panaszát szóban közli és a Közzolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

Az e-mailen közölt panasz, illetve bejelentés ügyintézésének rendje:

A kapcsolattartásra megjelölt e-mail címekre 15 óra után érkezett leveleket a következő napon iktatjuk, így a következő napon érkezettként kezeljük, tehát az ügyintézési határidő is e szerint számítható.

### Panaszkezelési Szabályzat 2021.04.01-től

Amennyiben válaszelevelünk tartalmával nem ért egyet, panaszának megoldása érdekében Társaságunk továbbra is készségesen rendelkezésre áll.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben válaszukat nem fogadja el, abban az esetben panaszával - annak jellege szerint - az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

## Heves megyei gazdasági kamarák mellett működő Békéltető Testület

Telefonszám: (36) 416-660/105

E-mail cím: [bekeltetes@hkik.hu](mailto:bekeltetes@hkik.hu)

Levelezési cím: 3300 Eger, Faiskola út 15.

Személyes ügyfélszolgálat: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz.: 1. kapucsengő: 6

### Jogköre:

a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. Feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz 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.

---

**Heves Vármegyei Kormányhivatal**  
**Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály**

**Fogyasztóvédelmi Osztálya**

3300 Eger, Kossuth Lajos u. 9.  
Tel.: 36/515-469  
Fax: 36/510-040  
E-mail: [fogyved@heves.gov.hu](mailto:fogyved@heves.gov.hu)  
Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 81

**Jogköre:**

az elszámolás, a számlázás, a díjfizetés, a szolgáltatás felfüggesztése, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések *lakossági felhasználókkal* szembeni megsértése

---

**Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya**

Telefonszám: +36 1 459 7777  
Telefax: +36 1 459 7766  
E-mail: [mekh@mekh.hu](mailto:mekh@mekh.hu)  
Cím: 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 52.  
Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 88

**Jogköre:**

a vonatkozó jogszabályban, engedélyben foglalt előírások és követelmények megtartásával kapcsolatos panaszok, valamint az elszámolás, a számlázás, a díjfizetés, a szolgáltatás felfüggesztésével, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések *lakossági felhasználókkal* szembeni megsértése kivételével a szolgáltatóval szemben felmerülő panaszos ügyek