

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: MBH Bank Nyrt. 10300002-13033956-00014906

Cégjegyzékszám: 10-09-034283

Statisztikai számjel: 24737038-3811-572-10

Alapítás dátuma: 2013.09.11

Ügyfélszolgálat

Cím: 3300 Eger, Homok u. 26.

Ügyfélszolgálati idő:

Hétfőtől- Szerdáig: 7:00 - 15:00

Csütörtök: 7:00 - 19:00

Péntek: Szünnap

Előzetes időpontfoglalás: ugyfelszolgalat@egrihulladek.hu

vagy a

Központi MOHU MOL Hulladékgazdálkodási Zrt. által biztosított elérhetőség a következő:

+36 1 776 7777

Kérjük a továbbiakban ezen a számon vegyék fel velünk a kapcsolatot a felhasználóhely irányítószámának megadásával!

Az ügyfélszolgálaton az alábbi ügyintézésre van lehetőség:

Hulladékgazdálkodási közszolgáltatással kapcsolatos kérdések:

- tájékoztatás nyújtása, begyűjtési, szállítási és átvételi szolgáltatásokat, illetve azok adminisztrációja, hulladékudvarok igénybevételével kapcsolatos kérdések.

Hulladékszállítással vagy annak elmaradásával kapcsolatos kérdések:

- szolgáltatás megrendelése, hulladékszállítás elmaradása, hulladék otthagynak, többlet/eseti hulladék elszállítása, lomtalanítással kapcsolatos ügyintézés, edény rendelése, cseréje.

Adatváltozással, szerződéssel kapcsolatos kérdések:

- szerződéskötés, módosítás, szüneteltetés és újraindítás, adatváltozással kapcsolatos megkeresések. Szolgáltatással kapcsolatos panaszok kezelése és adminisztrációja.

Számlázást érintően:

folyószámla kivonat, egyenlegközlő kiadása, számlamásolat, pótcsekk kiállítása, kedvezményekkel kapcsolatos kérelmek kezelése, számlapanaszok felvétele.

Hulladékgyűjtő edény vásárlás ügyfeleink részére Pénztár

Hétfőtől-Csütörtökig: 8:00 - 14:00

Csütörtök: 14:00-19:00 (csak készpénzes vásárlási lehetőség)

Péntek: Szünnap

Panaszkezelés

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

A Közzszolgáltató 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 Közzszolgáltató 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 számíthat.

Panaszkezelési Szabályzat 2024.01.01-től

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

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

Fogyasztói jogvita rendezése érdekében a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye alapján az alábbi Békéltető Testülethez fordulhat:

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Levelezési cím: 3501 Miskolc Pf. 376.

Telefonszáma: (46) 501-090

Honlap cím: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

2024. január 1-jétől a békéltető testületek regionális alapon működnek. Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes, azonban a fogyasztó kérheti, hogy a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes testület helyett a fogyasztó kérelmében megjelölt békéltető testület járjon el. A békéltető testület az illetékességi területén található megyei jogú városokban a fogyasztó erre irányuló kérelme esetén szükség szerint heti egy alkalommal személyes meghallgatást biztosít a fogyasztók részére.

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 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**

Telefonszám: +36 (36) 515-469

Telefax: +36 (36) 516-040

E-mail: fogyved@heves.gov.hu

Cím: 3300 Eger, Kossuth Lajos út 9.

Levelezési cím: 3301 Eger, Pf.: 216

Jogköre: a szolgáltatás nyújtással, a díjszabással, a panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálattal, továbbá a felhasználók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések lakossági felhasználókkal szembeni megsértése esetén való eljárás.

Magyar Energetikai és Közmű Szabályozási Hivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya

Telefonszám: +36 (1) 459-7777

Telefax: +36 (1) 459-7766

E-mail: mekh@mekh.hu

Cím: 1054 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 52.

Levelezési cím: 1388 Budapest, Pf. 89

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