

M.2. számú melléklet

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati egységei

törölt: 8

törölt: 8

törölt: ó

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati egységei

Az egyes ügyfélkapcsolati csatornák elérhetőségeit, helyeit, nyitvatartási időtartamait az üzletszabályzat F.2 függeléke tartalmazza. Az F.2 függelék módosítása nem tartozik az üzletszabályzat jóváhagyási kötelezettség alá eső részéhez, módosítása nem minősül üzletszabályzat módosításának.

A szolgáltatási területet az egyetemes szolgáltatói működési engedély és az alapján jelen üzletszabályzat F.1. számú függeléke tartalmazza.

Jelen melléklet tartalmazza a fogyasztói érdekképviseleti szervezetek felsorolását is.

Elérhetőségek:

Telefon: normál (nem emelt díjas) hívószám, mely külföldről is elérhető

törölt: vezetékes

Levél: magyarországi levelezési címet tart fenn az NKM Áramszolgáltató Zrt.

Honlap: magyarországi bejegyzésű honlapot tart fenn az NKM Áramszolgáltató Zrt.

Ügyfélszolgálati irodák: a következő oldalakon található felsorolás szerinti településeken és nyitvatartási időtartamokkal üzemelnek. Az ügyfélszolgálati irodákon postai küldeményt nem fogad a Az NKM Áramszolgáltató Zrt., ezért a postai küldeményeket a fent megjelölt levelezési címre kell megcímezni.

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. biztosítja, hogy ügyfelei telefonon és interneten keresztül ügyfélszolgálati irodai ügyintézésre előzetesen időpontot foglaljanak.

Telefonos Ügyfélszolgálat

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult, vagy azt igénybe vevő ügyfelekkel kapcsolatos ügyintézését végzi a teljes szolgáltatási területre vonatkozóan.

törölt: Panaszfelvételi helyek a lakossági fogyasztói panaszok felvételére és tájékoztató nyomtatványok elérésére szolgáló helyek, melyek nem minősülnek ügyfélszolgálati irodának ¶

törölt: kapcsolati Központ

törölt: Ügyfélkapcsolati Csoportok

törölt: ügyfélkapcsolati csoportok

törölt: e

törölt: ne

Háttér adatfeldolgozási szervezetek (Back Office-ok)

Az adatfeldolgozási és írásos ügyfélkapcsolati tevékenységet végzik, személyes és telefonos ügyféligény fogadást nem végeznek.

törölt: 8

törölt: 8

törölt: ó

Ügyfélszolgálati Irodák

Állandó irodák

Állandó ügyfélszolgálati irodák nyitvatartása

Normál ötnapos munkahéten heti 36 óra, hétfő-péntek nyitvatartás, egy napon legalább 20 óráig nyitva tartás

Állandó ügyfélszolgálati irodák települései

| | | |
|-------------|------------------|----------------|
| Szeged | Hódmezővásárhely | Békéscsaba |
| Kecskemét | Cegléd | Győr |
| Sopron | Szombathely | Tatabánya |
| Debrecen | Eger | Nyíregyháza |
| Salgótarján | Szolnok | Érd |
| Miskolc | Dunaújváros | Kaposvár |
| Nagykanizsa | Pécs | Székesfehérvár |
| Szekszárd | Veszprém | Zalaegerszeg |
| Budapest | | |

Fiókirodák

Ügyfélszolgálati fiókirodák nyitva tartása

Normál ötnapos munkahéten heti összesen 8 óra, két munkanapon, egyik napon legalább 18 óráig nyitvatartás

Ügyfélszolgálati fiókirodák települései

| | | |
|------------------|--------------------|------------------------|
| Szentes | Orosháza | Baja |
| Kiskunhalas | Mórahalom | Gyula |
| Békés | Mezőkovácsháza | Makó |
| Kiskunfélegyháza | Monor | Kiskőrös |
| Kunszentmiklós | Kalocsa | Bácsalmás |
| Jánoshalma | Kiskunmajsa | Tiszakécske |
| Sarkad | Szarvas | Véztő |
| Csongrád | Kistelek | Dabas |
| Nagykőrös | | |

| | | |
|-----------------|---------------|-----------------|
| Abaújszántó | Ajka | Baktalórántháza |
| Balassagyarmat | Balatonalmádi | Balatonboglár |
| Balatonfüred | Balmazújváros | Barcs |
| Bátonyterenye | Bélapátfalva | Berettyóújfalu |
| Bicske | Bóly | Bonyhád |
| Budaörs | Cigánd | Csenger |
| Csurgó | Derecske | Devecser |
| Dombóvár | Dunakeszi | Edelény |
| Encs | Enying | Ercsi |
| Fehérgyarmat | Füzesabony | Agárd |
| Gödöllő | Gyál | Gyöngyös |
| Hajdúbozsórmény | Hajdúhadház | Hajdúnánás |
| Hajdúszoboszló | Harkány | Hatvan |
| Heves | Ibrány | Jászapáti |
| Jászberény | Karcag | Kazincbarcika |
| Kemecse | Keszthely | Kisvárd |
| Komló | Kunhegyes | Lenti |
| Letenye | Marcali | Mátészalka |
| Mátraderecske | Mezőcsát | Mezőkövesd |

[CE1] megjegyzést írt: Az országos szolgáltatásnak megfelelően a három fiókiroda a járási székhelyre kerül áthelyezésre az összevont gáz-áram ügyfélszolgálati tevékenység miatt.

törölt: Lakitelek

törölt: Kondoros

törölt: Örkény

törölt: 8

törölt: 8

törölt: 0

| | | |
|-------------------|-----------------|--------------|
| Mezőtúr | Mohács | Mór |
| Nagyatád | Nagykálló | Nagymaros |
| Nyíradony | Nyírbátor | Ózd |
| Paks | Pápa | Pásztó |
| Pécsvárad | Pilisvörösvár | Polgárdi |
| Putnok | Püspökladány | Ráckeve |
| Rétság | Sárbogárd | Sárospatak |
| Sásd | Sátoraljaújhely | Sellye |
| Siófok | Sümege | Szécsény |
| Szentendre | Szentlőrinc | Szerencs |
| Szigetszentmiklós | Szigetvár | Szikszó |
| Tab | Tamási | Tapolca |
| Tiszaöldvár | Tiszafüred | Tiszaújváros |
| Tiszavasvári | Tokaj | Tolna |
| Törökszentmiklós | Tura | Vác |
| Várpalota | Vásárosnamény | Vecsés |
| Záhony | Zalaszentgrót | Zirc |

| | | |
|-----------------|---------------|-------------|
| Cellőmölk | Csoma | Esztergom |
| Gyomaendrőd | Kapuvár | Kisbér |
| Komárom | Körmend | Kőszeg |
| Mosonmagyaróvár | Nagykátá | Pannonhalma |
| Sárvár | Szentgotthárd | Tata |
| Tét | Vasvár | Oroszlány |

törölt: Panaszfelvételi helyek települései¶
 (Ügyfélszolgálati irodával nem rendelkező 5000 lakos feletti települések a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján)¶
 ¶
 Abony ...

törölt: 8

törölt: 8

törölt: 0

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók reprezentatív érdekképviseleti szervezetei

1.
Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
1012 Budapest, Logodi u 22-24.
Telefon: (1) 201 4102
E-mail: ofe@ofe.hu

2.
Tudatos Vásárlók Egyesülete
1114 Budapest, Móricz Zsigmond körtér 3/a fsz. 3.
Telefon: (1) 225-8136, (1) 225-8137
E-mail: tve@tve.hu

3.
Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesülete
1087 Budapest, Fiumei út 3.
E-mail: tht@tht.hu

[CE2] megjegyzést írt: MEKH visszajelzése alapján kerültek felsorolásra a szervezetek

törölt: Magyar Energiafogyasztók Szövetsége
1091 Budapest, Üllői út 25.†
Telefon: 06-1-210-7110†
E-mail cím: mesz.iroda@freemail.hu

törölt: 8

törölt: 8

törölt: ó