

## M.2. számú melléklet

# Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységei

**Törölt:** 2

**Törölt:** szeptember 1-jétől



## Az EDF DÉMÁSZ 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) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető, és kék szám hívása szerint díjazott belföldi szám

Levél: magyarországi levelezési címet tart fenn az EDF DÉMÁSZ Zrt.

Honlap: magyarországi bejegyzésű honlapot tart fenn az EDF DÉMÁSZ Zrt.

Ügyfélszolgálati irodák: a következő oldalon található felsorolás szerinti településeken és nyitvatartási időtartamokkal üzemelnek. Az ügyfélszolgálati irodákon postai küldeményt nem fogad az EDF DÉMÁSZ Zrt, ezért a postai küldeményeket levelezési címünkre kell megcímezni.

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

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

### Telefonos Ügyfélkapcsolati Központ

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

### Ügyfélkapcsolati Csoportok (Back Office-ok)

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

**Törölt:** megadott nyitva tartás idők változhatnak, melyekről az érintett felhasználókat tájékoztatjuk. Az aktuális nyitva tartás az internetes honlapon megtekinthető, illetve telefonon lekérdezhető, továbbá az irodáknál kiírásra kerülnek.

**Törölt:** tájékoztatásként

**Törölt:** védelmi és

**Törölt:** elérhetőség

**Törölt:** A tájékoztatásként szereplő, nem az EDF DÉMÁSZ Zrt-től függő adatok módosítása nem minősül üzletszabályzat módosításának.

**Törölt:** (40) 82 22 82 kék szám hívása szerint díjazott belföldi szám, (62) 565 600

**Törölt:** hívása szerint díjazott

**Törölt:** Fax: (62) 568 008

**Törölt:** Hibabejelentés: (40) 822 000 (a hibabejelentés fogadást az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes üzemelteti)

¶  
Mérőállás bejelentés vezetékes telefonról: (80) 82 81 80, mobil telefonról: (40) 82 81 80 (a mérőállás fogadást az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes üzemelteti)

¶  
E-mail: [ugyfelszolgalat@edf.hu](mailto:ugyfelszolgalat@edf.hu)

¶

**Törölt:** 6701 Szeged Pf.: 199

**Törölt:** [www.edfdemasz.hu](http://www.edfdemasz.hu)

**Törölt:** Nyitvatartási idő: minden nap 0-24 óráig

**Formázott:** Sorkizárt

**Formázott:** Betűtípus: Nem Félkövér

**Formázott:** Élőfej

**Formázott:** Betűtípus: 10 pt, Betűszín: Automatikusan

**Törölt:** 2. szeptember 1-jétől

## Ügyfélszolgálati Irodák

### Állandó ügyfélszolgálati irodák települései

Szeged  
 Hódmezővásárhely  
 Békéscsaba  
 Kecskemét  
 Cegléd

### Nyitva tartásuk

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

### Ügyfélszolgálati fiókirodák települései

Szentes  
 Orosháza  
 Baja  
 Kiskunhalas  
 Mórahalom  
 Gyula  
 Békés  
 Mezőkovácsháza  
 Makó  
 Kiskunfélegyháza  
 Monor  
 Kiskőrös  
 Kunszentmiklós  
 Kalocsa

### 2013. október 11-től az alábbi településeken is üzemel fiókiroda

Bácsalmás  
 Jánoshalma  
 Kiskunmajsa  
 Lakitelek  
 Mohács  
 Csárdaszállás  
 Sarkad  
 Kondoros  
 Vésztő  
 Csongrád  
 Kistelek  
 Örkény  
 Nagykőrös

### Nyitva tartásuk

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

### 2013. október 11-től üzemelő panaszfelvételi helyek települései (5000 lakos feletti települések a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján)

Mélykút  
 Solt  
 Kerekegyháza  
 Lajosmizse  
 Izsák  
 Kecel  
 Soltvadkert

**Törölt:** 6724

**Törölt:** , Kossuth L. sgt. 68.¶  
6800

**Törölt:** , Kossuth tér 1.¶  
5600

**Törölt:** , Andrassy út 46.¶  
6000

**Törölt:** , Szultán u. 2-4.¶  
2700

**Törölt:** , Kossuth F. u. 63.

**Törölt:** Hétfő 08:00-20:00¶  
Kedd 08:00-14:00¶  
Szerda 08:00-14:00¶  
Csütörtök 08:00-14:00¶  
Péntek 08:00-14:00

**Törölt:** ¶  
hétfő

**Formázott:** Betűtípus: 10 pt, Nem  
Félkövér

**Formázott:** Betűtípus: 10 pt

**Formázott:** Betűtípus: 10 pt, Nem  
Félkövér

**Törölt:** 2. szeptember 1-jétől

Szabadszállás

Mezőberény

Újkígyós

Battonya

Nagyszénás

Tótkomlós

Mindszent

Algyő

Sándorfalva

Albertirsa

Pilis

### **Nyitva tartások**

Fiókirodai nyitvatartással egyezően, normál ötnapos munkahéten heti összesen 8 óra, két munkanapon, egyik napon legalább 18 óráig nyitva tartás  
Amennyiben a Központi Statisztikai Hivatal friss adatai alapján egy településen a lakosság szám 5000 fő alá csökken, akkor további engedélyeztetés nélkül a fenti listából törlésre kerül a település és az adott településen a panaszfelvételi hely megszüntetésre kerül.

**Törölt:** Amennyiben jogszabály munkanapok áthelyezéséről rendelkezik, vagy más körülmény miatt a nyitva tartás eseti módosítása szükséges, akkor az ügyfelek internetes honlapunkon, telefonos ügyfélszolgálatnál, vagy az egyes irodáknál kaphatnak tájékoztatást.¶

**Törölt:** 2. szeptember 1-jétől

### **Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók reprezentatív érdekképviseleti szervezetei**

Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület  
1068 Budapest, Városligeti fasor 44.  
 Telefon: (1) 413 2126

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége  
 1091 Budapest, Üllői út 25.

**Törölt: Fogyasztóvédelmi szervezetek, hatóságok**  
 (hatásköreiket az Üzletszabályzat 8.2 fejezete tartalmazza tájékoztatásul)

#### **Magyar Energia Hivatal**

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.  
 Tel: (1) 459-7777 Fax: (1) 459-7766  
 Honlap: www.eh.gov.hu

#### **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.  
 Tel: (1) 459 4800 Fax: (1) 210 4677  
 Honlap: www.nfh.hu

#### **Területi fogyasztóvédelmi felügyelőségek:**

Csongrád Megyei Kormányhivatal  
 Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 6721 Szeged, Tisza L. krt. 11.  
 6701 Szeged, Pf. 12.  
 Telefonszám: (62) 541 737  
 Telefax: (62) 541 739  
 E-mail: fogyved\_daf\_szeged@nfh.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal  
 Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 6000 Kecskemét, Nagykőrösi u. 32.  
 Telefonszám: (76) 481 405  
 Telefax: (76) 481 416  
 E-mail: fogyved\_daf\_kecskemet@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal  
 Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 5600 Békéscsaba, Szarvasi út 107.  
 Telefonszám: (66) 546 150  
 Telefax: (66) 546 140  
 E-mail: fogyved\_daf\_bekescsaba@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal  
 Fogyasztóvédelmi Felügyelőség  
 1052 Budapest, Városház u. 7.  
 1365 Budapest, Pf.: 270.  
 Telefonszám: (1) 328 0185  
 Telefax: (1) 411 0116  
 E-mail: fogyved\_kmf\_budapest@nfh.hu

#### **Békéltető testületek**

Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület  
 Bács-Kiskun Megyei Kereskedelmi és Iparkamara  
 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.  
 Telefonszám: (76) 501 500  
 Telefax: (76) 501 538

Békés Megyei Békéltető Testület  
 Békés Megyei Kereskedelmi és Iparkamara  
 5600 Békéscsaba, Penza lakótelep 5.  
 Telefonszám: (66) 324 976

#### **Törölt: F**

**Törölt:** 1138 Budapest, Dagály utca 11.

**Törölt:** Ipari Energiafogyasztók Fóruma  
 1137 Budapest, Jászai Mari tér 6. II/14.

**Törölt:** 2. szeptember 1-jétől