

F.2. számú függelék

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységeinek címe és nyitvatartása

Az EDF DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységeinek címe és nyitvatartása

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

Jelen függelék tájékoztatásként tartalmazza a fogyasztóvédelmi hatóságok, szervezetek elérhetőségét is. A jelen függelékben szereplő adatok, információk módosítása nem minősül üzletszabályzat módosításnak.

Elérhetőségek:

Telefon: (62) 565 600 normál (nem emelt díjas) vezetékes szám, mely külföldről is elérhető, és (40) 822 282 kék szám

Levél: 6701 Szeged Pf.: 199

Honlap: www.edfdemasz.hu (általános tájékoztatás és regisztrált ügyfelek on-line ügyfélszolgálatra belépésre)

Ügyfélszolgálati irodák: a következő oldalon található felsorolás szerint. Az ügyfélszolgálati irodákon postai küldeményt nem fogad az EDF DÉMÁSZ Zrt, ezért a postai küldeményeket a levelezési címre kell megcímezni.

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

Panaszfelvételi helyek: a következő oldalon található felsorolás szerint. A panaszfelvételi helyek nem minősülnek ügyfélszolgálati irodának.

Tájékoztató adatok az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint **elosztó által üzemeltetett telefonszámokról:**

Hibabejelentés: (62) 565 881 (a hibabejelentés fogadást az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes üzemelteti)

Mérőállás bejelentés vezetékes telefonról: (62) 565 780, mobil telefonról: (62) 565 987 (a mérőállás fogadást az EDF DÉMÁSZ Hálózati Elosztó Kft., mint elosztói engedélyes üzemelteti)

Telefonos Ügyfélkapcsolati Központ

Nyitvatartási idő: hétfő 8-20 óráig kedd-péntek 8-16 óra

Amennyiben jogszabály munkanapok áthelyezéséről rendelkezik, vagy más körülmény miatt a nyitva tartás eseti módosítása szükséges, akkor az ügyfelek internetes honlapon, vagy telefonos ügyfélszolgálat hívószámán kapnak tájékoztatást.

Ügyfélkapcsolati Csoportok (Back Office-ok)

Nyitvatartási (ügyintézési) idő: munkanapokon 8-14 óra között

Ügyfélszolgálati Irodák

Állandó ügyfélszolgálati irodák

6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 68.
 6800 Hódmezővásárhely, Kutasi út 24.
 5600 Békéscsaba, Andrásy út 46.
 6000 Kecskemét, Szultán u. 2-4.
 2700 Cegléd, Kossuth F. u. 63.

Nyitva tartásuk

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

Ügyfélszolgálati fiókirodák

Járás megnevezése	Iroda címe	hétfő	kedd	szere	csütörtök	péntek
Szentesi	6600 Szentes, Ady E. u. 38.	08:00-12:00	14:00-18:00			
Orosházi	5900 Orosháza, Táncsics u. 20.		08:00-12:00		14:00-18:00	
Bajai	6500 Baja, Bajcsy-Zs. u. 6.	14:00-18:00		08:00-12:00		
Kiskunhalasi	6400 Kiskunhalas, Mátyás tér 2.	08:00-12:00		14:00-18:00		
Mórahalmi	6782 Mórahalom, Röszei út 2.	14:00-18:00			08:00-12:00	
Gyulai	5700 Gyula, Csabai út 3. (TESCO)		14:00-18:00		08:00-12:00	
Békési	5630 Békés, Petőfi u. 2		08:00-12:00	14:00-18:00		
Mezőkovácsháza	5800 Mezőkovácsháza, Árpád u. 194.	14:00-18:00		08:00-12:00		
Makói	6900 Makó, Liget u. 3.			08:00-12:00	14:00-18:00	
Kiskunfélegyházi	6100 Kiskunfélegyháza, Batthyány L. u. 2-4.		08:00-12:00	14:00-18:00		
Monori	2700 Monor, Kossuth u. 65-67		08:00-12:00		14:00-18:00	
Kiskőrösi	6200 Kiskőrös, Árpád u. 8.		14:00-18:00		08:00-12:00	
Kunszentmiklósi	6090 Kunszentmiklós, Kálvin tér 12.		14:00-18:00		08:00-12:00	
Kalocsai	6300 Kalocsa, Ecetgyár u. 35/a.		08:00-12:00		14:00-18:00	
2013. október 11-től üzemelő fiókirodák						
Bácsalmási	6430 Bácsalmás, Hősök tere 3.		14:00-18:00		08:00-12:00	
Jánoshalmi	6440 Jánoshalma, Bajai út 4.		08:00-12:00		14:00-18:00	
Kiskunmajsai	6120 Kiskunmajsa, Fő utca 82.			14:00-18:00	08:00-12:00	
Tizsakécskei	6065 Lakitelek, Felsőalpár 3.		14:00-18:00	08:00-12:00		
Mohácsi	7714 Újmohács, Horváth S. utca 27/b.	08:00-12:00		14:00-18:00		

Gyomaendrődi	5621 Csárdaszállás, Kossuth utca 14.		08:00-12:00	14:00-18:00		
Sarkadi	5720 Sarkad, Hajdú utca 1/3.	14:00-18:00				08:00-12:00
Szarvasi	5553 Kondoros, Hősök tere 4-5.	08:00-12:00		14:00-18:00		
Szeghalmi	5530 Vésztő, Kossuth Lajos utca 37.			08:00-12:00	14:00-18:00	
Csongrádi	6640 Csongrád, Kossuth tér 7.	14:00-18:00	08:00-12:00			
Kisteleki	6760 Kistelek, Kossuth utca 9.			08:00-12:00	14:00-18:00	
Dabasi	2377 Örkény, Kossuth utca 2.			14:00-18:00		08:00-12:00
Nagykőrösi	2750 Nagykőrös, Szabadság tér 5.				14:00-18:00	08:00-12:00

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.

Panaszfelvételi helyek
2013. október 11-től üzemelnek

Panaszfelvételi hely címe	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
6449 Mélykút, Tópart utca 58.	08:00-12:00				15:00-19:00
6320 Solt, Posta u. 10.		14:00-18:00		08:00-12:00	
6041 Kerekegyháza, Szent István tér 2.	08:00-12:00		14:00-18:00		
6050 Lajosmizse, Szabadság tér 12.		14:00-18:00		08:00-12:00	
6070 Izsák, Szabadság tér 1.		14:00-18:00	08:00-12:00		
6237 Kecel, Szabadság tér 17.	14:00-18:00			08:00-12:00	
6230 Soltvadkert, Kossuth utca 10.		08:00-12:00			14:00-18:00
6080 Szabadszállás, Kossuth u. 2.		14:00-18:00			08:00-12:00
5650 Mezőberény, Fő út 6.			14:00-18:00		08:00-12:00
5661 Újkígyós, Kossuth utca 41.	14:00-18:00		08:00-12:00		
5830 Battonya, Fő utca 91.	14:00-18:00		08:00-12:00		
5931 Nagyszénás, Pacsirta utca 8.	08:00-12:00			14:00-18:00	
5940 Tótkomlós, Fő út 1.	08:00-12:00		14:00-18:00		
6630 Mindszent, Szabadság tér 37.			09:00-13:00		14:00-18:00
6750 Algyő, Kastélykert utca 49.	08:00-12:00			14:00-18:00	
6762 Sándorfalva, Széchenyi utca 24-26.	08:00-12:00		14:00-18:00		
2730 Albertirsa, Pesti út 85.		08:00-12:00		14:00-18:00	
2721 Pilis, Rákóczi út 23.		14:00-18:00		08:00-12:00	

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 panaszfelvételi helyeknél kaphatnak tájékoztatást.

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

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

Cím: 1081 Budapest, II. János Pál pápa tér 7.
Tel: (1) 459-7777 Fax: (1) 459-7766
Honlap: www.mekh.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
6722 Szeged, Rákóczi tér 1.
6701 Szeged, Pf. 12.
Telefonszám: (62) 680 530
Telefax: (62) 680 531
E-mail: fvf@fvf.csmkh.hu

Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
6000 Kecskemét, Klapka u. 34.
Telefonszám: (76) 481 405
Telefax: (76) 481 416
E-mail: fogyved_daf_kecskemethu@nfh.hu

Békés Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
5600 Békéscsaba, József A. u. 2-4.
Telefonszám: (66) 546 150
Telefax: (66) 546 140
E-mail: fogyved_daf_bekescsaba@nfh.hu

Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőség
1135 Budapest, Lehel utca 43-47.
1365 Budapest, Pf.: 270.
Telefonszám: (1) 236 3900
Telefax: (1) 236 3956
E-mail: fogyved.pestmegye@pmkh.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
Telefax: (66) 324 976

Csongrád Megyei Békéltető Testület
Csongrád Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszám: (62) 426 343
Telefax: (62) 426 149

Pest Megyei Békéltető Testület
Pest Megyei Kereskedelmi és Iparkamara
1052 Budapest, Kossuth Lajos tér 6-8.
Telefonszám: (1) 474 7921