

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

Törölt: szeptember 15

Ügyfélszolgálati Irodák

Állandó ügyfélszolgálati irodák

6724 Szeged, Kossuth L. sgt. 68.
6800 Hódmezővásárhely, Kutasi út 24.
5600 Békéscsaba, Andrassy 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	szerda	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 Kiskunmajsza, Fő utca 82.			14:00-18:00	08:00-12:00	
Tiszakécskei	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		

Törölt: szeptember 15

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 Őrkény, 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.

Törölt: szeptember 15

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	

Törölt: Március 15. tér 7

Törölt: Pósa Lajos utca 2

Törölt: 40

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.

Törölt: szeptember 15

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_kecskemet@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

Törölt: szeptember 15

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

Törölt: szeptember 15