

M.2. számú melléklet

A DÉMÁSZ Zrt. ügyfélszolgálati egységei

A 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 érdekképviselői szervezetek felsorolását is.

Elérhetőségek:

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

Levél: magyarországi levelezési címet tart fenn a DÉMÁSZ Zrt.

Honlap: magyarországi bejegyzésű honlapot tart fenn a DÉMÁSZ Zrt.

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

A 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.

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
Bácsalmás
Jánoshalma
Kiskunmajsa
Lakitelek
Sarkad
Kondoros
Vésztő
Csongrád
Kistelek
Örkény
Nagykőrös

Nyitva tartásuk

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

Panaszfelvételi helyek települései

(ügyfélszolgálati irodával nem rendelkező 5000 lakos feletti települések a Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján)

Solt
Kerekegyháza
Lajosmizse
Izsák
Kecel
Soltvadkert
Szabadszállás
Mezőberény
Újkígyós
Battonya
Tótkomlós

Mindszent
Algyő
Sándorfalva
Albertirsa
Pilis

Nyitva tartásuk

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 lakosságszám 5000 fő alá csökken, akkor további engedélyeztetés nélkül a fenti listából törlésre kerül a település és az adott településen a panaszfelvételi hely megszüntetésre kerül.

Az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználók reprezentatív érdekképviselői szervezetei

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

Magyar Energiafogyasztók Szövetsége
1091 Budapest, Üllői út 25.
Telefon 06-1-210-7116
E-mail cím: mesz.iroda@freemail.hu