

## **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 oldalakon 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 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	Lakitelek
Sarkad	Kondoros	Vésztő
Csongrád	Kistelek	Örkény
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
Hajdúböszörmény	Hajdúhadház	Hajdúnánás
Hajdúszoboszló	Harkány	Hatvan
Heves	Ibrány	Jászapáti
Jászberény	Karcag	Kazincbarcika
Kemecse	Keszthely	Kisvárd
Komló	Kunhegyes	Lenti
Letenye	Marcali	Mátészalka
Mátraderecske	Mezőcsát	Mezőkövesd

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	Sümeg	Szécsény
Szentendre	Szentlőrinc	Szerencs
Szigetszentmiklós	Szigetvár	Szikszó
Tab	Tamási	Tapolca
Tiszaföldvár	Tiszafüred	Tiszaújváros
Tiszavasvári	Tokaj	Tolna
Törökszentmiklós	Tura	Vác
Várpalota	Vásárosnamény	Vecsés
Záhony	Zalaszentgrót	Zirc

Celldömölk	Csorna	Esztergom
Gyomaendrőd	Kapuvár	Kisbér
Komárom	Körmend	Kőszeg
Mosonmagyaróvár	Nagykátá	Pannonhalma
Sárvár	Szentgotthárd	Tata
Tét	Vasvár	Oroszlány

### Panaszfelvételi helyek települései

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

Abony	Ács	Albertirsa
Algyő	Alsónémedi	Alsózsolca
Aszód	Balatonlelle	Balkány
Bátaszék	Battonya	Berhida
Biatorbágy	Budakalász	Budakeszi
Bugyi	Csákvár	Csömör
Déaványa	Diósd	Dorog
Dömsöd	Dunaföldvár	Dunaharaszti
Dunavarsány	Egyek	Erdőkertes
Fegyvernek	Felsőzsolca	Fót
Füzesgyarmat	Göd	Gyömrő
Győrújbarát	Hajdúdorog	Hajdúsámson
Halásztelek	Hosszúpályi	Isaszeg
Izsák	Jánossomorja	Jászárokszállás
Jászfényszaru	Jászkisér	Jászladány
Kaba	Kartal	Kecel
Kerekegyháza	Kerepes	Kiskunlacháza
Kistarcsa	Kisújszállás	Komádi
Kozármisleny	Kunmadaras	Kunszentmárton
Lajosmizse	Létavértes	Lőrinci
Maglód	Martfű	Martonvásár
Mezőberény	Mezőhegyes	Mindszent
Mogyoród	Nádudvar	Nagyecsed
Nagyhalász	Nagykovács	Nyergesújfalu
Nyírtelek	Ócsa	Órbottyán
Páty	Pécel	Pilis
Piliscsaba	Polgár	Pomáz
Pusztaszabolcs	Rákóczi falva	Sajószentpéter
Sándorfalva	Siklós	Solt

Soltvadkert	Solymár	Sülysáp
Szabadszállás	Százhalombatta	Szigethalom
Tahitótfalu	Taksony	Tápiószecső
Tápiószele	Tápiószentmárton	Tárnok
Tát	Téglás	Tiszalök
Tiszalúc	Tótkomlós	Tököl
Törökbálint	Túrkeve	Újfehértó
Újkígyós	Újszász	Üllő
Üröm	Vámospércs	Velence
Veresegyház	Zsámbék	

### Nyitvatartásuk

Normál ötnapos munkahéten heti összesen 8 óra, két munkanapon, egyik napon legalább 18 óráig nyitva tartás. Ha a panaszfelvételi helyeket a DÉMÁSZ Zrt. más szolgáltatóval, közszolgáltatóval vagy közfeladatot ellátó jogi személlyel együttműködve tartja fenn és ennek nyitvatartási ideje hosszabb, a panaszfelvételi helyet a hosszabb nyitva tartás szerint kell üzemeltetni.

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 érdekképviseleti 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