

## 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 érdekképviseleti 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.

Törölt: oldalon

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.

Törölt: április 20-tól

## 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

<a href="#">Szeged</a>	<a href="#">Hódmezővásárhely</a>	<a href="#">Békéscsaba</a>
<a href="#">Kecskemét</a>	<a href="#">Cegléd</a>	<a href="#">Győr</a>
<a href="#">Sopron</a>	<a href="#">Szombathely</a>	<a href="#">Tatabánya</a>
<a href="#">Debrecen</a>	<a href="#">Eger</a>	<a href="#">Nyíregyháza</a>
<a href="#">Salgótarján</a>	<a href="#">Szolnok</a>	<a href="#">Érd</a>
<a href="#">Miskolc</a>	<a href="#">Dunaújváros</a>	<a href="#">Kaposvár</a>
<a href="#">Nagykanizsa</a>	<a href="#">Pécs</a>	<a href="#">Székesfehérvár</a>
<a href="#">Szekszárd</a>	<a href="#">Veszprém</a>	<a href="#">Zalaegerszeg</a>
<a href="#">Budapest</a>		

**Törölt:** ügyfélszolgálati

**Törölt:** települései

**Törölt:** Szeged¶  
Hódmezővásárhely¶  
Békéscsaba¶  
Kecskemét¶  
Cegléd¶  
¶  
**Nyitva tartásuk¶**

**Törölt:** nyitva tartás

**Törölt:** nyitvatartás

### Fiókirodák

#### Ügyfélszolgálati fiókirodák [nyitva tartása](#)

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

#### Ügyfélszolgálati fiókirodák települései

<a href="#">Szentes</a>	<a href="#">Orosháza</a>	<a href="#">Baja</a>
<a href="#">Kiskunhalas</a>	<a href="#">Mórahalom</a>	<a href="#">Gyula</a>
<a href="#">Békés</a>	<a href="#">Mezőkovácsháza</a>	<a href="#">Makó</a>
<a href="#">Kiskunfélegyháza</a>	<a href="#">Monor</a>	<a href="#">Kiskőrös</a>
<a href="#">Kunszentmiklós</a>	<a href="#">Kalocsa</a>	<a href="#">Bácsalmás</a>
<a href="#">Jánoshalma</a>	<a href="#">Kiskunmajsza</a>	<a href="#">Lakitelek</a>
<a href="#">Sarkad</a>	<a href="#">Kondoros</a>	<a href="#">Vésztő</a>
<a href="#">Csongrád</a>	<a href="#">Kistelek</a>	<a href="#">Örkény</a>
<a href="#">Nagykőrös</a>		
<a href="#">Abaújszántó</a>	<a href="#">Aika</a>	<a href="#">Baktalórántháza</a>
<a href="#">Balassagyarmat</a>	<a href="#">Balatonalmádi</a>	<a href="#">Balatonboglár</a>
<a href="#">Balatonfüred</a>	<a href="#">Balmazújváros</a>	<a href="#">Barcs</a>
<a href="#">Bátonyterenye</a>	<a href="#">Bélapátfalva</a>	<a href="#">Berettyóújfalu</a>
<a href="#">Bicske</a>	<a href="#">Bóly</a>	<a href="#">Bonyhád</a>
<a href="#">Budaörs</a>	<a href="#">Ciqánd</a>	<a href="#">Csenger</a>
<a href="#">Csurgó</a>	<a href="#">Derecske</a>	<a href="#">Devecser</a>
<a href="#">Dombóvár</a>	<a href="#">Dunakeszi</a>	<a href="#">Edelény</a>
<a href="#">Encs</a>	<a href="#">Enying</a>	<a href="#">Ercsi</a>
<a href="#">Fehérgyarmat</a>	<a href="#">Füzesabony</a>	<a href="#">Agárd</a>
<a href="#">Gödöllő</a>	<a href="#">Gyál</a>	<a href="#">Gyöngyös</a>
<a href="#">Hajdúböszörmény</a>	<a href="#">Hajdúhadház</a>	<a href="#">Hajdúnánás</a>
<a href="#">Hajdúszoboszló</a>	<a href="#">Harkány</a>	<a href="#">Hatvan</a>
<a href="#">Heves</a>	<a href="#">Ibrány</a>	<a href="#">Jászapáti</a>
<a href="#">Jászberény</a>	<a href="#">Karcag</a>	<a href="#">Kazincbarcika</a>
<a href="#">Kecmecse</a>	<a href="#">Keszthely</a>	<a href="#">Kisvárd</a>
<a href="#">Komló</a>	<a href="#">Kunhegyes</a>	<a href="#">Lenti</a>
<a href="#">Letenye</a>	<a href="#">Marcali</a>	<a href="#">Mátészalka</a>
<a href="#">Mátradercske</a>	<a href="#">Mezőcsát</a>	<a href="#">Mezőkövesd</a>

**Törölt:** települései

**Törölt:** ¶  
Szentes¶  
Orosháza¶  
Baja¶  
Kiskunhalas¶  
Mórahalom¶  
Gyula¶  
Békés¶  
Mezőkovácsháza¶  
Makó¶  
Kiskunfélegyháza¶  
Monor¶  
Kiskőrös¶  
Kunszentmiklós¶  
Kalocsa¶  
Bácsalmás¶  
Jánoshalma¶  
Kiskunmajsza¶  
Lakitelek¶  
Sarkad¶  
Kondoros¶  
Vésztő¶  
Csongrád¶  
Kistelek¶  
Örkény¶  
Nagykőrös¶  
¶  
**Nyitva tartásuk¶**

**Törölt:** április 20-tól

<a href="#">Mezőtúr</a>	<a href="#">Mohács</a>	<a href="#">Mór</a>
<a href="#">Nagyatád</a>	<a href="#">Nagykálló</a>	<a href="#">Nagymaros</a>
<a href="#">Nyíradony</a>	<a href="#">Nyírbátor</a>	<a href="#">Ózd</a>
<a href="#">Paks</a>	<a href="#">Pápa</a>	<a href="#">Pásztó</a>
<a href="#">Pécsvárad</a>	<a href="#">Pilisvörösvár</a>	<a href="#">Polgárdi</a>
<a href="#">Putnok</a>	<a href="#">Püspökladány</a>	<a href="#">Ráckeve</a>
<a href="#">Rétság</a>	<a href="#">Sárbogárd</a>	<a href="#">Sárospatak</a>
<a href="#">Sásd</a>	<a href="#">Sátoraljaújhely</a>	<a href="#">Sellye</a>
<a href="#">Siófok</a>	<a href="#">Sümeq</a>	<a href="#">Szécsény</a>
<a href="#">Szentendre</a>	<a href="#">Szentlőrinc</a>	<a href="#">Szerencs</a>
<a href="#">Szigetszentmiklós</a>	<a href="#">Szigetvár</a>	<a href="#">Szikszó</a>
<a href="#">Tab</a>	<a href="#">Tamási</a>	<a href="#">Tapolca</a>
<a href="#">Tiszaföldvár</a>	<a href="#">Tiszafüred</a>	<a href="#">Tiszaújváros</a>
<a href="#">Tiszavasvári</a>	<a href="#">Tokaj</a>	<a href="#">Tolna</a>
<a href="#">Törökszentmiklós</a>	<a href="#">Tura</a>	<a href="#">Vác</a>
<a href="#">Várpalota</a>	<a href="#">Vásárosnamény</a>	<a href="#">Vecsés</a>
<a href="#">Záhony</a>	<a href="#">Zalaszentgrót</a>	<a href="#">Zirc</a>

<a href="#">Celldömölk</a>	<a href="#">Csorna</a>	<a href="#">Esztergom</a>
<a href="#">Gyomaendrőd</a>	<a href="#">Kapuvár</a>	<a href="#">Kisbér</a>
<a href="#">Komárom</a>	<a href="#">Körmend</a>	<a href="#">Kőszeg</a>
<a href="#">Mosonmagyaróvár</a>	<a href="#">Nagykátá</a>	<a href="#">Pannonhalma</a>
<a href="#">Sárvár</a>	<a href="#">Szentgotthárd</a>	<a href="#">Tata</a>
<a href="#">Tét</a>	<a href="#">Vasvár</a>	<a href="#">Oroszlány</a>

#### Panaszfelvételi helyek települései

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

<a href="#">Abony</a>	<a href="#">Ács</a>	<a href="#">Albertirsa</a>
<a href="#">Algyő</a>	<a href="#">Alsónémedi</a>	<a href="#">Alsószolca</a>
<a href="#">Aszód</a>	<a href="#">Balatonlelle</a>	<a href="#">Balkány</a>
<a href="#">Bátaszék</a>	<a href="#">Battonya</a>	<a href="#">Berhida</a>
<a href="#">Biatorbágy</a>	<a href="#">Budakalász</a>	<a href="#">Budakeszi</a>
<a href="#">Bugyi</a>	<a href="#">Csákvár</a>	<a href="#">Csömör</a>
<a href="#">Dévaványa</a>	<a href="#">Diósd</a>	<a href="#">Dorog</a>
<a href="#">Dömsöd</a>	<a href="#">Dunaföldvár</a>	<a href="#">Dunaharaszti</a>
<a href="#">Dunavarsány</a>	<a href="#">Egyek</a>	<a href="#">Erdőkeresztes</a>
<a href="#">Fegyvernek</a>	<a href="#">Felsőszolca</a>	<a href="#">Fót</a>
<a href="#">Füzesgyarmat</a>	<a href="#">Göd</a>	<a href="#">Gyömrő</a>
<a href="#">Győrújbarát</a>	<a href="#">Hajdúdorog</a>	<a href="#">Hajdúsámson</a>
<a href="#">Halásztelek</a>	<a href="#">Hosszúpályi</a>	<a href="#">Isaszeg</a>
<a href="#">Izsák</a>	<a href="#">Jánossomorja</a>	<a href="#">Jászárokszállás</a>
<a href="#">Jászfényszaru</a>	<a href="#">Jászkisér</a>	<a href="#">Jászládány</a>
<a href="#">Kaba</a>	<a href="#">Kartal</a>	<a href="#">Kecel</a>
<a href="#">Kerekegyháza</a>	<a href="#">Kerepes</a>	<a href="#">Kiskunlacháza</a>
<a href="#">Kistarcsa</a>	<a href="#">Kisújszállás</a>	<a href="#">Komádi</a>
<a href="#">Kozármisleny</a>	<a href="#">Kunmadaras</a>	<a href="#">Kunszentmárton</a>
<a href="#">Lajosmizse</a>	<a href="#">Létavértes</a>	<a href="#">Lőrinci</a>
<a href="#">Maglód</a>	<a href="#">Martfű</a>	<a href="#">Martonvásár</a>
<a href="#">Mezőberény</a>	<a href="#">Mezőhegyes</a>	<a href="#">Mindszent</a>
<a href="#">Mogyoród</a>	<a href="#">Nádudvar</a>	<a href="#">Nagyecsed</a>
<a href="#">Nagyhalász</a>	<a href="#">Nagykovácsi</a>	<a href="#">Nyergesújfalu</a>
<a href="#">Nyírtelek</a>	<a href="#">Ócsa</a>	<a href="#">Órbottván</a>
<a href="#">Pátv</a>	<a href="#">Pécel</a>	<a href="#">Pilis</a>
<a href="#">Piliscsaba</a>	<a href="#">Polgár</a>	<a href="#">Pomáz</a>
<a href="#">Pusztaszabolcs</a>	<a href="#">Rákóczi falva</a>	<a href="#">Sajószentpéter</a>
<a href="#">Sándorfalva</a>	<a href="#">Siklós</a>	<a href="#">Solt</a>

**Törölt:** Solt  
Kerekegyháza  
Lajosmizse  
Izsák  
Kecel  
Sóltvaskert  
Szabadszállás  
Mezőberény  
Újkígyós  
Battonya  
Tótkomlós  
Mindszent  
Algyő  
Sándorfalva  
Albertirsa  
Pilis

**Nyitva tartásuk**

Fiókirodai nyitvatartással egyezően, normál

**Törölt:** április 20-tól

<a href="#">Soltvadkert</a>	<a href="#">Solymár</a>	<a href="#">Sülysáp</a>
<a href="#">Szabadszállás</a>	<a href="#">Százhalombatta</a>	<a href="#">Szigethalom</a>
<a href="#">Tahitótfalu</a>	<a href="#">Taksony</a>	<a href="#">Tápiószecső</a>
<a href="#">Tápiószele</a>	<a href="#">Tápiószentmárton</a>	<a href="#">Tárnok</a>
<a href="#">Tát</a>	<a href="#">Téglás</a>	<a href="#">Tiszalök</a>
<a href="#">Tiszalúc</a>	<a href="#">Tótkomlós</a>	<a href="#">Tököl</a>
<a href="#">Törökbálint</a>	<a href="#">Túrkeve</a>	<a href="#">Újfehértó</a>
<a href="#">Újkígyós</a>	<a href="#">Újszász</a>	<a href="#">Üllő</a>
<a href="#">Üröm</a>	<a href="#">Vámospércs</a>	<a href="#">Velence</a>
<a href="#">Veresegyház</a>	<a href="#">Zsámbék</a>	

### **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.

**Törölt:** április 20-tól

**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