

M.2. számú melléklet

Az NKM Áramszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati egységei

Az NKM Áramszolgáltató 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 az NKM Áramszolgáltató Zrt.

Honlap: magyarországi bejegyzésű honlapot tart fenn az NKM Áramszolgáltató Zrt.

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

Az NKM Áramszolgáltató 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 |
| Tiszaöldvár | Tiszafüred | Tiszaújváros |
| Tiszavasvári | Tokaj | Tolna |
| Törökszentmiklós | Tura | Vác |
| Várpalota | Vásárosnamény | Vecsés |
| Záhony | Zalaszentgrót | Zirc |

| | | |
|-----------------|---------------|-------------|
| Celldömök | 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 | Nagykovácsi | Nyergesújfalu |
| Nyírtelek | Ócsa | Órbottyán |
| Páty | Pécel | Pilis |
| Piliscsaba | Polgár | Pomáz |
| Pusztaszabolcs | Rákóczifalva | 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 az NKM Áramszolgáltató 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