

Dr. Szili Katalin
az Országgyűlés elnöke részére

Módosító javaslat

Tisztelt Elnök Asszony!

A Házsabály 94. paragrafus (1) bekezdése és 102. paragrafus (1) bekezdése alapján **A villamos energiáról** szóló T/3088.számú törvényjavaslathoz a következő

módosító javaslatot

terjesztem elő:

A törvényjavaslat 48. paragrafus (2) bekezdés a következő mondattal egészül ki:

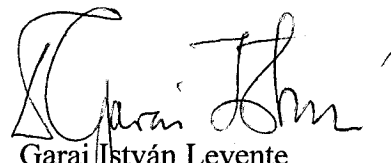
(2) „A lakossági fogyasztók részére villamos energiát értékesítő villamosenergia-kereskedő a lakossági fogyasztói bejelentések intézésére, panaszok kivizsgálására és orvoslására, a lakossági fogyasztók tájékoztatására ügyfélszolgálatot működtet telefonos és elektronikus eléréssel, valamint az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben.” Ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kell biztosítani az elérhetőséget minden 20 ezernél nagyobb lakosságszámú településen, illetve újra meg kell nyitni az elmúlt három évben bezárt, hasonló jellegű ügyfélszolgálati irodákat.

Indoklás

A lakosság egy jelentős, szociológiai szempontból többszörös hátrányban élő részének fizikailag és technikailag is igen nehezen érhető el a telefonos és internetes ügyintézés. A panaszos ügyek egy jelentős része természeténél fogva elintézhetlen a fenti elektronikus úton. Az ügyfelek ebből fakadó kényszerű utaztatása a nem egyszer távoli ügyfélszolgálati irodába jelentős anyagi és egyéb jellegű többletterhelést jelent az érintettek számára. Az ügyfélszolgálati irodák nyilvánvaló üzleti okokból való bezárása jelentős lakossági felháborodást váltott ki és tart fenn még jelenleg is. A módosító javaslat a fogyasztói érdekek fokozottabb érvényesítését szolgálja.

Budapest, 2007. június 4.

Tisztelettel:



Garai István Levente
MSZP