



ORSZÁGGYŰLÉSI KÉPVISELŐ

Országgyűlés Hivatala

Irományszám: T/10998/2

Érkezett: 2009 NOV 10.

Módosító javaslat

Dr. Katona Béla
az Országgyűlés Elnöke részére

Helyben

Tisztelt Elnök Úr!

A Hárszabály 94. § (1) bekezdése alapján „a pénzügyi közvetítőrendszer felügyeletének hatékonyabbá tételéhez szükséges egyes törvénymódosításokról” szóló T/10998. számú törvényjavaslathoz az alábbi

módosító javaslatot

terjesztem elő:

A törvényjavaslat 22. §-a a következő (2) bekezdéssel egészül ki:

„22. §

(1) Az Fgytv. 17/B. §-ának (1) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:

„(1) A közüzemi szolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, valamint a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.”

(2) Az Fgytv. 17/B. §-a (2) bekezdésének a) pontja helyébe a következő rendelkezés lép:

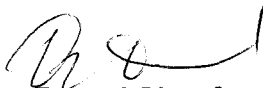
/ (2) Az ügyfélszolgálat működési rendjét, felfogadási idejét a vállalkozás úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy az ügyfélszolgálat megközelítése, az ahhoz való hozzáférés - az ellátott fogyasztók számára és földrajzi eloszlására figyelemmel - ne járjon aránytalan nehézségekkel a fogyasztókra nézve. Ennek keretében a vállalkozás köteles biztosítani legalább azt, hogy/

„a) az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben működtetett ügyfélszolgálat a hét négy munkanapján 8 órától 16 óráig, egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva tartson, illetve telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat esetén legalább a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen.”

Indokolás

A közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálatainak korlátozott elérhetősége számos kellemetlenséget okoz az ügyfeleknek. Kigyózó sorok, várakozás esőben, fagyban – ez vár az ügyfélre ha személyesen kívánja ügyét a hét egy-két napján néhány órában nyitva álló ügyfélszolgálatokon intézni. Sok ügyfél nem tud eligazodni a telefonos ügyfélszolgálat útvesztőjében, vagy ügyét a számlák bemutatása nélkül nem is lehet rendezni. Számukra lenne fontos, hogy az ügyfélszolgálatok a hét mind az öt munkanapján folyamatosan álljanak rendelkezésükre. Ezt a célt szolgálja a módosító javaslat.

Budapest, 2009. november 10.



Dr. Dancsó József

Fidesz – Magyar Polgári Szövetség