

Végső előterjesztői indokolás

Ezen indokolás a jogalkotásról szóló 2010. évi CXXX. törvény 18. § (3) bekezdése, valamint a Magyar Közlöny kiadásáról, valamint a jogszabály kihirdetése során történő és a közjogi szervezetszabályozó eszköz közzététele során történő megjelöléséről szóló 5/2019. (III. 13.) IM rendelet 20. § (2) bekezdés b) pontja alapján a Magyar Közlöny mellékleteként megjelenő Indokolások Tárában közzétételre kerül.

Az ügyfelek elsődleges célja, hogy a különböző közműszolgáltatásokat biztonságban tudják igénybe venni, az ügyeiket gyorsan és pontosan intézzék és az őket érintő változásokról mindig időben és teljesszűrtően értesüljenek. A villamos energia, a földgáz, illetve a víziközmű ágazatban egységesen szabályozásra kerülnek a túlfizetés szabályai azzal, hogy az ügyfél ellentétes rendelkezése hiányában valamennyi túlfizetés elszámolható a következő számlákban. A villamos energia és a földgáz esetében három ügyfélszolgálati szünnapot biztosítanak a jogszabályok a személyes ügyfélszolgálatokon az ünnepek körüli, valamint az előre tervezhető események kezelése érdekében.