



FVB-34/2011.
(FVB-56/2010-2014.)

J e g y z ő k ö n y v *

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottságának**
2011. november 22-én, kedden 9 óra 05 perckor
a Képviselői Irodaház 562. számú tanácstermében
megtartott üléséről

**A jegyzőkönyv eredeti hitelesített példánya az Országgyűlés Levéltárában megtalálható.*

Tartalomjegyzék

<i>Napirendi javaslat</i>	3
<i>Az ülés résztvevői</i>	4
<i>A bizottság részéről</i>	4
<i>Megjelent</i>	4
<i>Helyettesítési megbízást adott</i>	4
<i>Meghívottak részéről</i>	4
<i>Hozzászólók</i>	4
<i>Elnöki bevezető, a napirend elfogadása</i>	5
<i>Az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása. Előadó: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője, Magyar Energia Hivatal képviselője</i>	5
<i>Dr. Mándi Martina (NFH) szóbeli kiegészítője</i>	6
<i>Dr. Grábner Péter elnökhelyettes (MEH) szóbeli kiegészítője</i>	8

Napirendi javaslat

1. Az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása

Előadó:

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője

Magyar Energia Hivatal képviselője

2. Magyarország 2012. évi költségvetéséről szóló törvényjavaslat (T/4365. szám)
(A bizottság feladatkörébe tartozó kapcsolódó módosító javaslatok megvitatása)
3. Egyebek

Az ülés résztvevői

A bizottság részéről

Megjelent

Elnököl: **Simon Gábor** (MSZP), a bizottság elnöke
Szabó Zsolt (Fidesz), a bizottság alelnöke
Zsigó Róbert (Fidesz), a bizottság alelnöke
Boldog István (Fidesz)
Fejér Andor (Fidesz)
Dr. Horváth Zsolt (Fidesz)
Mágori Józsefné (Fidesz)
Örvendi László (Fidesz)
Dr. Selmeczi Gabriella (Fidesz)
Varga Gábor (Fidesz)
Spaller Endre (KDNP)

Helyettesítési megbízást adott

Földesi Gyula (Fidesz) Boldog Istvánnak (Fidesz)
Mágori Józsefné (Fidesz) megérkezéséig Zsigó Róbertnek (Fidesz)
Simonka György (Fidesz) Varga Gábornak (Fidesz)
Tóth Csaba (MSZP) Simon Gábornak (MSZP)

Meghívottak részéről

Hozzászólók

Dr. Mándi Martina osztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
Dr. Grábner Péter elnökhelyettes (Magyar Energia Hivatal)

(Az ülés kezdetének időpontja: 9 óra 05 perc)

Elnöki bevezető, a napirend elfogadása

SIMON GÁBOR (MSZP), a bizottság elnöke, a továbbiakban ELNÖK: Jó reggelt kívánok! Tisztelettel köszöntöm a Fogyasztóvédelmi bizottság ülésén megjelent képviselő urakat, az előterjesztőket, akik a napirend feldolgozását segítik, a különböző szolgáltatóknak a képviselőit, a civil szervezeteknek a megjelent tagjait és a minisztérium képviselőjét is.

A mai bizottsági ülésünk, az előzetesen meghirdetetteknek megfelelően fog vélhetőleg alakulni. Az első teendőm, a jegyzőkönyv kedvéért, hogy a határozatképeséget megállapítsam. A bizottság határozatképes, nincs akadálya annak, hogy a mai bizottsági ülésre kitűzött feladatainkat elvégezzük.

Először a napirendet szeretném a bizottság számára megismertetni, és a napirendről egy döntést kérni. Szeretném tájékoztatni a bizottság tagjait, és ebben mindjárt egy információ kérést is megtenni, hogy a bizottság titkársága átnézte a 2012. évi költségvetésről szóló T/4365. számú törvényjavaslathoz a bizottság feladatkörébe tartozó kapcsolódó módosítóknak a sorát, és ilyen módosító javaslatot nem talált. Eszerint a bizottságnak ezt a napirendet, a napirendhez kapcsolódó módosítókról szóló tárgyalást nem kell megtenni. Mégis, hogy ezt a napirendet megnyugtatóan le tudjuk zárni, mielőtt a napirendet elfogadnám, szeretném megkérdezni, hogy van-e a bizottság tagjai között olyan képviselő, aki úgy ítéli meg, hogy ezzel ellentétesen van olyan módosító, amelyről egyébként a bizottságnak kellene, hogy saját hatáskörében döntsön. Ha kérem, akkor ezt jelezze. *(Nincs jelzés.)* Ilyet nem látok. Akkor ezt a napirendet a bizottság nem fogja megtárgyalni és köszönöm szépen az NGM képviselőjének a bizottsági ülésen való részvételt. Így akkor már egy új napirendet fogok a bizottság elé terjeszteni.

A napirendünk a mai bizottsági ülésre. Első napirendként az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása. Ebben előadónak a Nemzeti fogyasztóvédelmi Hatóságot és a Magyar Energia Hivatalt kértük fel, köszönöm szépen a részvételüket.

Ennek a napirendnek a megtárgyalása keretében természetesen a bizottság állandó meghívott civil szakértőit, illetve szükség szerint a jelenlévő szolgáltatók képviselőit is bevonjuk a konzultációba, és a végén, szándékaink szerint, néhány, közösen elfogadott javaslattal fogjuk ezt a napirendet zárni; és van egy „Egyebek” napirendünk.

Amennyiben a bizottság tagjai egyetértenek a napirenddel, akkor kérem, hogy ezt szavazatukkal erősítsék meg. *(Szavazás.)* Köszönöm szépen. A szavazás eredményeként jelzem, hogy a bizottság egyhangúlag elfogadta a mai ülésünk napirendjét.

Az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása. Előadó: Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője, Magyar Energia Hivatal képviselője

Eszerint az első napirend megtárgyalásához fognánk hozzá, ez pedig az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása.

Előzetesen, ahogy jeleztem, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságot és a Magyar Energia Hivatal képviselőjét kértem fel, hogy mintegy felvezetésként az adott témáról, a témában felvetődött problémákról, az ebben a témakörben lefolytatott kutatások tapasztalatairól adjanak nekünk tájékoztatást, indítsák el az ehhez kapcsolódó konzultációt.

Előjáróban szeretnék néhány dolgot én is elmondani. Először mi 2010. október 23-án a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnál egy kihelyezett bizottsági ülés keretében tekintettük át a villamos energia és földgáz egyetemes szolgáltatók által alkalmazható számlaképről szóló KHEM rendeletnek a hatálybalépését követő helyzetet. Már ott eldöntöttük, hogy annak a konzultációnak lesz folytatása, ezt 2011. március 8-án megtettük, és ott is azt mondtuk, hogy

folyamatában vissza-visszatérően fogunk erről a kérdéstről beszélni, hiszen a fogyasztók széles körét érintő ügyről van szó, pláne, ha esetlegesen változások vannak a számlázások terén, az mindig nagymértékű fogyasztói visszajelzéseket jelentenek. Ez láthatólag az elmúlt időszakban is így történt, ennek eredményeként a bizottsághoz is és a bizottság tagjaihoz is több fogyasztói panasz futott be, kifejezetten például az ügyfélszolgálatokkal való együttműködésre vonatkozóan. Ezért a bizottság úgy döntött, hogy ebben az irányban is kinyitva ezt a mai konzultációt, érdemi módon szeretné ezt a kérdést feldolgozni, és segítségül a szolgáltatóknak és a jogalkalmazónak tennék olyan javaslatokat, ami esetleg ezt a helyzetet elviselhetőbbé teszi.

Ennek a jegyében, a felvezetést követően, az én forgatókönyvemben úgy szerepel, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóságot dr. Mándi Martina osztályvezető asszony képviseli, először neki fogom megadni a szót. Aztán a Magyar Energia Hivatal részéről Grábner Péter elnökhelyettes úrnak, és amennyiben van erre igény, akkor természetesen láttam, hogy Bessenyei Gábor fogyasztóvédelmi osztályvezető is az Energia Hivatal részéről jelen van, ezt majd elnökhelyettes úr eldönti, hogy mind a ketten szólnak vagy a vitában fog osztályvezető úr részt venni.

A bizottság tagjainak előzetesen eljuttattunk több háttéranyagot. Külön meg szeretném köszönni a FEOSZ-nak és a KÖFE-nek azt a háttéranyagot, amit a bizottsághoz eljuttattak, ez segítette az ügyeknek a feldolgozását, a vitában minden bizonnyal ehhez kapcsolódva is fognak a civil szervezetek képviselői hozzászólni.

Először meghallgatjuk a felvezetéseket. A felvezetéseket követően kinyitjuk a konzultációt, ahol a bizottság tagjai elmondhatják véleményüket, kérdéseket tehetnek fel. A konzultációban itt fogom felszólítani, illetve megszólítani a civil szervezetek képviselőit, és ebben a körben fogok szót adni a szolgáltatók képviselőinek, amennyiben igénylik, akár úgyis, hogy egy valakit önök közül felkérnek, hogy szóljon, vagy akár többen is jelentkeznek. Természetesen azt fogom kérni önöktől, hogy belátható időmennyiséget használjunk erre, általában azt szoktuk kérni, hogy egy-egy ilyen hozzászólás 3, indokolt esetben 5 perc időtartamú, nyilvánvaló a vita alakulásában lehet akár többször is szót kérni. És a végén a bizottság tagjai a saját véleményükkel zárják, a reagálásra az előterjesztőknek megadom a lehetőséget, és egy elnöki összefoglaló keretében megpróbálunk valamilyen javaslatokat megfogalmazni az érintettek számára.

Azért mondtam el önöknek ilyen bonyolultnak tűnően a forgatókönyvet, hogy világos legyen, hogy ezt hogy tervezzük, az ülést egy másfél óras időtartalomra tervezzük; tegnap éjjel a bizottság több tagja még hajnali egy órakor a plenáris ülésen a Nemzeti eszközközkezelő témakörében folytatott le élénk vitát, tehát nyilvánvaló, ezt is figyelembe véve, van szándékaink szerint időkorlátja a mai bizottsági ülésnek, természetesen ezt nem rigidén fogjuk értelmezni.

Hölgyeim és Uraim! Akkor ennyi felvezetést követően, ha megengedik, akkor én először a Fogyasztóvédelmi Hatóságnak fogom megadni a szót, aztán az Energia Hivatalnak és utána, ahogy említettem, kinyitjuk a konzultációt és a vitát.

A szó dr. Mándi Martina osztályvezető asszonyé, tessék parancsolni!

Dr. Mándi Martina (NFH) szóbeli kiegészítője

DR. MÁNDI MARTINA (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Köszönöm szépen. Én is üdvözlök mindenki. És akkor engedjék meg, hogy nagyon röviden szóljak néhány szót a villamos energia, illetve a földgázszámlák tartalmával kapcsolatos hatósági tapasztalatokról.

A Fogyasztóvédelmi Hatóság az idei évi ellenőrzési és vizsgálati programja keretében vizsgálta a villamos energia, illetve a földgáz egyetemes szolgáltatók által kibocsátott számlákat. Ennek keretében egyrészt a felügyelőségek vizsgálták a számláknak a tartalmát, másrészt pedig, ahogy ez már a korábbi években is történt, úgy az idei évben is figyelemmel

kísérték a felügyelőségek a számlaérthetőséggel kapcsolatos fogyasztói visszajelzéseket. Ezt már évek óta egyébként regisztrálják, összegzik a kollégáim. Itt azért szeretném azt megjegyezni, hogy nagyon fontos tudni, hogy egy számlaérthetőségi panasz természetesen nem képezheti közigazgatási hatósági eljárás alapját. Tehát itt nem lehet ilyen esetben fogyasztóvédelmi eljárást lefolytatni, itt mindössze annyi lehetőségünk van, hogy közvetítjük a fogyasztói jelzéseket.

Néhány szót a számla tartalmi vizsgálatról. A vizsgálat célja tulajdonképpen egy információgyűjtés felmérés volt arról, hogy az egyetemes szolgáltatók által a lakossági fogyasztók részére 2010. november 1-jét követően kiállított villamos energia, illetve földgázzsámlák mennyiben felelnek meg a 31/2010-es KHEM rendelet szabályainak. Az ellenőrzés ideje alatt a felügyelőségek megvizsgálták a hozzájuk beérkező fogyasztói panaszokhoz mellékelt, vagy mondjuk hatósági eljárás során hiánypótlás keretében bekért villamos energia, illetve földgázzsámlák tartalmi megfelelőségét, ezen belül is nyilvánvalóan a kötelező tartalmi elemeknek a szerepeltetését. Országszerte összesen a kollégáim 475 panaszhoz mellékelt számlát vizsgáltak meg. Ennek keretén belül 170 villamos energia, illetve 305 földgázzsámlát volt lehetősége átnézni a felügyelőségek munkatársainak.

A számla tartalmi vizsgálatnál kapcsolatban azt szeretném elmondani, hogy általános tapasztalat a fogyasztóvédelmi hatóság részéről, hogy az egyetemes szolgáltatók betartják a KHEM rendelet előírásait, tehát a számlalevelek többnyire megfelelnek a rendelet előírásainak, néhány esetben regisztráltak a felügyelőségek kisebb-nagyobb eltéréseket. Itt a teljesség igénye nélkül, csak például megemlítenék néhány kisebb-nagyobb eltérést. Mondjuk eltérő módon volt feltüntetve a mérő gyári száma vagy mondjuk nem volt teljesen összhangban a rendelettel az aktuális folyószámla-egyenleghől való tájékoztatás, nem megfelelő helyen volt feltüntetve mondjuk a telefonos, elektronikus ügyfélszolgálat elérhetősége, vagy a gázszivárgás bejelentés telefonszáma, vagy mondjuk hiányzott a kódolt formában megjelenített adatokhoz tartozó magyarázó információ, például a felhasználó neve nem szerepelt kiemelten a számla első oldalán, tehát ilyen és hasonló eltéréseket regisztráltak a kollégáim.

A számlaérthetőséggel kapcsolatban először szeretnék néhány szót a beadvány számok alakulásáról szólni. Az idei év első félévében a villamosenergia-szolgáltatás esetében összesen 676 fogyasztói beadvány érkezett a hatósághoz országosan, ebből mindössze 10 olyan beadvány volt, amely tartalmazott utalást a számlaérthetőségre. Földgáz-szolgáltatás esetében ez a szám úgy alakult, hogy 1332 beadvány érkezett országosan a hatósághoz és ebből 98 irányult a gázzsámlákkal kapcsolatos érthetőségre. Itt nyilvánvaló, hogy a földgázszektorba érkező beadványszámot nagymértékben befolyásolta az EMFESZ engedélyének a felfüggesztése, és ezt követően a jogviszonyok alakulása, a számlázás alakulása. Tehát mindösszesen az első félévben 108 számlaérthetőséget kifogásoló, számlaérthetőséggel való kapcsolatos utalást tartalmazó beadvány érkezett a hatósághoz.

A fogyasztói visszajelzések alapján egyébként általánosságban elmondható, hogy a hatóság tapasztalata az, hogy a KHEM rendelet előírásainak a betartása nem feltétlenül vonja maga után az érthetőségi nehézségek megszűnését. Egyébként az érthetőségi problémakör kapcsán a hatóságnak az idei évi tapasztalatai javarészt megegyeztek a korábbi évek tapasztalataival, azaz a fogyasztói visszajelzések alapján a fogyasztóvédelmi hatóság azt tapasztalta az idei évben is, hogy még mindig nehézséget jelent a fogyasztóknak például az elszámoló számláknak a megértése, a bonyolultsága, a túlzott adattartalma a nettó értékek alkalmazása miatt. Sajnos a fogyasztók még mindig nem tudják értelmezni az aktuális folyószámla-egyenleget. Ez az adat vagy elkerüli a figyelmüket, vagy egyszerűen sajnos nem értik a jelentését, a jelentőségét, és így sajnos nem is igazán követik nyomon sokszor ennek az alakulását. Kollégáim jelezték azt is, hogy a fogyasztók véleménye az, hogy nehezíti a

megértést az áfa-összesítő, az áfa-körön kívüli tételeknek az elkülönítése, ami nyilvánvalóan elkerülhetetlen, de ezeket a jelzéseket kaptuk a fogyasztóktól.

A felügyelőségek jelezték azt is, hogy a földgázzámlák tekintetében még mindig viszonylag sok kérdés, megkeresés érkezik a bizonyos köbméter, meg a MJ-kapcsán, azaz, hogy a gázórán köbmétert olvasnak le a fogyasztók és a fogyasztás aztán MJ-ban szerepel a számláikon, és így többször igénylik ennek a magyarázatát, tehát hogy hogyan jön ki az elfogyasztott mennyiség, hogyan jön ki a fizetendő összeg.

A felügyelőségek jelezték azt is, hogy viszont csökkentek a villamosenergia-rendszer használati díjaknak az értelmezésével kapcsolatos kérdések, megkeresések. Itt azért szeretném megjegyezni, hogy a KHEM rendelet most lehetővé teszi, tehát opcionális a részletes feltüntetés és valószínű, hogy az összevont feltüntetésnek köszönhető ez a pozitív változás.

Szeretném azt is hangsúlyozni, hogy tapasztalataink szerint nélkülözhetetlenek a közérthető számlamagyarázatok, a tájékoztató anyagok és a felügyelőségek kivétel nélkül azt jelezték vissza, hogy az illetékességi területükön működő szolgáltatók törekszenek a felhasználóknak a széles körű tájékoztatására és a számlamagyarázatok fogyasztókhoz való eljuttatására egyébként.

Annyit szeretnék még végezetül megjegyezni, hogy látható a számokból is, hogy nem érkezik jelentős mennyiségű számlaérthetőséget érintő beadvány a fogyasztóvédelmi hatósághoz, de ennek oka feltehetően nem a számlák tartalmi közérthetősége, hanem az, hogy a fogyasztók még mindig a szolgáltatók által támasztott követelésekkel, az összegeknek a nagyságával, tehát a jogalap kifogásolásával fordulnak, tehát az ezzel kapcsolatos problémáikkal fordulnak a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A számlaértelmezési kérdéseikkel pedig túlnyomó többségében telefonon vagy személyesen keresik fel a hatóságot. És nyilvánvaló az is, hogy itt több millió fogyasztóról beszélünk és több millió fogyasztói igényről beszélünk, tehát nagyon nehéz megtalálni a korrekt megoldást.

De azt gondolom, hogy az elmúlt évek tapasztalatai már rámutattak arra, hogy mik azok a tényezők, amik leginkább zavarják a fogyasztókat, vagy mondjuk, hátráltatják, megnehezítik a megértést a számukra. És a fogyasztóvédelmi hatóságnak az a tapasztalata, hogy a fogyasztók egy része érdeklődik a számlán található adatok részletes feltüntetésére iránt, tehát igényli mondjuk annak a megismerését, megértését, de még mindig nagyobb arányban vannak azok a fogyasztók, akik egyszerűbb számlákat szeretnének kézhez kapni, tehát mondjuk jellemzően a mérőállást, az elfogyasztott mennyiséget és a fizetendő összeget tartalmazót, tehát kevésbé részletes számlákat szeretnének a fogyasztásukról látni. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Én köszönöm szépen a felvezetést osztályvezető asszony részéről és Grábner Péter úrnak, a Magyar Energia Hivatal elnökhelyettesének adom meg a szót.

Elnökhelyettes úr, parancsoljon!

Dr. Grábner Péter elnökhelyettes (MEH) szóbeli kiegészítője

DR. GRÁBNER PÉTER elnökhelyettes (Magyar Energia Hivatal): Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Bizottság! A hivatal a felkérés alapján elkészítette azt az írásbeli összefoglalót, ami az ügyfélszolgálatok működésével kapcsolatban részletesen bemutatja azokat az általunk ismert tényeket, amelyek megítélésünk szerint kellő alaposággal mutatják ennek a területnek a működését. Ennek az anyagnak az összefoglalásaképpen szeretnék néhány gondolatot az önök részére elmondani.

Először is azzal kezdeném, hogy a villamos energiáról, illetve a földgázellátásról szóló törvény alapján az ügyfélszolgálatok működésével kapcsolatban meglehetősen szigorú szabályok vannak érvényben. Az idején módosítás kapcsán ezek a törvényi szabályok bizonyos tekintetben továbbszigorodtak, méghozzá, a korábban az egyetemes szolgáltatók

tekintetében megfogalmazott ügyfélszolgálati követelmények most már a szabadpiaci villamosenergia-kereskedők tekintetében is megfogalmazásra kerültek, tehát ilyen módon azt lehet látni, hogy a szabadpiaci villamosenergia-kereskedőkre is kötelező ügyfélszolgálati szabályok vannak a törvényben írásba foglalva olyan módon, hogy telefonos, elektronikus, illetve írásbeli kapcsolattartási szabályok épültek be a jogszabályba.

Ezzel kapcsolatban itt érdemes megjegyezni azt, hogy az egyetemes szolgáltatásra jogosult felhasználókat ellátó kereskedők tekintetében 15 ezer felhasználó felett régióként kötelező az egyetemes szolgáltatást ellátó kereskedőnek is ügyfélszolgálatot tartani, illetve ügyfélszolgálati irodát működtetni, és 45 ezer felhasználó felett legalább két iroda fenntartása kötelező. Ez a kérdés azért fontos, mert az utóbbi időben azt a szerencsés helyzetet tapasztaljuk, hogy megjelenik a szabadpiaci villamosenergia-kereskedők részéről is érdeklődés, sőt mi több komoly munka annak érdekében, hogy az egyetemes szolgáltatás keretein kívül is villamos energiát tudjanak adni a felhasználók részére.

A szigorítások mellett egy másik jellemző változás is történt, ami alapvetően azzal van összefüggésben, hogy az eddigi tapasztalatok alapján az ügyfélszolgálati irodák működésével kapcsolatban számos területen nem kielégítő ezeknek az ügyfélszolgálati irodáknak a forgalma. Azt tapasztaljuk, hogy olyan ügyfélszolgálati irodákat kell szolgáltatónak nyitva tartani, amelyek gyakorlatilag egy-két, vagy néhány felhasználó érdekében komoly költséggel tartandók fent. Ennek érdekében a jogszabály most úgy módosult, hogy bizonyos összevonásokat lehetséges csinálni pont a kihasználással összefüggésben, ami meglátásunk szerint a legkisebb költség elvével összhangban azt biztosítja, hogy a tényleges fogyasztói igényeknek megfelelően lehessen ügyfélszolgálati irodákat működtetni.

Az ügyfélszolgálatok működésével kapcsolatban a mostani szabályozás azon túl, hogy a törvény normatív szabályokat előír, alapvetően lehetőséget biztosít arra, hogy a hivatal különböző határozatokkal is orientálja a tisztelt szolgáltatók működését. Itt alapvetően két irányt tudok megjelölni. Az egyik az az, hogy az ügyfélkapcsolati szolgáltatásminőséggel kapcsolatban van egy hivatali határozat, illetve van garantált szolgáltatásokkal kapcsolatos hivatali határozat. A két hivatali határozat működése némileg eltérő. Az ügyfélszolgáltatásminőséggel kapcsolatos határozat alapvetően úgy működik, hogy különböző mutatószámok rendszere van kidolgozva, ezeknek a mutatószámoknak a keretében a szolgáltatók jelentéseket tesznek a hivatal részére, és ezen mutatószámok alapján lehetőség van arra, hogy bírsággal sújtsa a hivatal azokat a szolgáltatókat, amelyek ezeket a határértékeket megsértik. Itt a jogszabály azt írja nekünk elő, hogy 50 és 100 millió forint közötti: enyhébb esetben 50, súlyosabb esetben pedig 100 millió forintos bírságot is kiszabhatunk. Alapvetően azt látjuk, hogy a 2010. évi adatok alapján az engedélyesek teljesítették ezeket a határokat, tehát ilyen jellegű bírságolásra nem volt szükség. A földgázellátás területén pedig azt látjuk, hogy itt a kiadott szolgáltatásminőségi határozat annyira friss, hogy ebben az évben a hivatal tervezi még bírságoló határozatnak a kiadását, úgymond tanulóévnek tekintjük ezt az időszakot.

Az ügyfélkapcsolati szolgáltatásokkal kapcsolatos másik minőségi szabályozási irány az a garantált szolgáltatások rendszere. Itt némileg másképpen működik a dolog. Itt nem arról van szó, hogy egy hivatali vizsgálat után kell büntetést kiadni, ha éppen erre szükség van, hanem itt a rendszer úgy működik, hogy vannak bizonyos normatív szabályok, ha ezeknek a szabályoknak a megsértése azonosítható, akkor itt automatikus fizetés van a felhasználók részére. A villamosenergia-szektor tekintetében itt azt látjuk, hogy 2010-ben egy 90 millió forintos kötbér kifizetése került sor a villamosenergia-szakterületen.

Összességében ezt a két hivatali határozati szabályozási módot egészíti ki az, hogy a hivatalnak most már évekre visszatérő formában van egy úgynevezett fogyasztói elégedettség felmérési vizsgálata, amely alapvetően arról szól, hogy egy statisztikai mintavételen alapuló eljárás tekintetében számos fogyasztó országosan megkérdezésre kerül, és ezen mintavételes

eljárás alapján van lehetőség arra, hogy a hivatal következtetéseket vonjon le a szolgáltatás színvonalának működésével összefüggésben. Most ezeknek a fogyasztói elégedettség felméréseknek az összegzése alapján az látszik, hogy a reklamáció kezelés kivételével, tehát általában a fogyasztói elégedettség tekintetében a felhasználók 74 százaléka elégedett az ügyfélkapcsolatoknak a minőségével. Nyilván itt arról van szó, hogy vannak olyan felhasználók, akik valamilyen probléma miatt elégedetlenek, nem sikerült elintézni a problémájukat, vagy valamilyen módon például fizetéssel kapcsolatos problémájuk van, ezek a fogyasztók vagy felhasználók egy ilyen elégedettség felmérés kapcsán nyilván azt fogják jelezni, hogy számukra az a szolgáltatási színvonal nem megfelelő.

Ha továbbnézzük a számokat, akkor azért azt lehet mondani, hogy az összes felhasználóból mondjuk 26 és 16 százalék közötti arányban lehet azokat azonosítani, akiknek valamiféle kapcsolata volt egyáltalán a szolgáltatókkal, és ezen belül is 6-8 százalék azonosítható olyan módon, hogy az ő kapcsolatuk összesen egy mérőóra diktálásra vonatkozott. Tehát összességében azt lehet mondani, hogy a fogyasztóknak korlátozott száma az, aki bármilyen problémát jelez vissza egy ilyen felmérés kapcsán.

Ha azt nézzük, hogy általában mi a hivatalnak a véleménye ezzel a minőségi szabályozással kapcsolatban, akkor azt tudjuk mondani, hogy a nemzetközi gyakorlat alapján ezt a fajta szabályozást, tehát garantált szolgáltatások rendszere, minőségi határozatok rendszere, ezt mi megfelelő szabályozási formának tartjuk. Különösen azzal, hogy rendszeresen ezt a fajta statisztika felmérésen alapuló elégedettség felmérést is mellé rakjuk, ami egy nagyon jó visszajelzés arra, hogy a hivatal a szabályozási munkáját ebben a tekintetben hogyan végzi.

Az biztos, hogy azt látjuk, a statisztikai adatok feldolgozása alapján, hogy az ügyfélszolgálatok működésével kapcsolatban bizonyos időszakokban vannak problémák, amelyek az éves adatok tekintetében nyilván nem látszódnak, mert kisimulnak. Ezek a problémák jellegzetesen arra vezethetők vissza, hogy valamiféle jogszabályváltozás miatt a számlázási rendszerekben a változásokat elég nehéz egyik pillanatról a másikra átvezetni. Tehát ebben a tekintetben nyilván hosszabb távon mi úgy látjuk, hogy azt lenne célszerű jogalkotási szempontból követni, hogy kellő átmeneti időt lehessen biztosítani az informatikai rendszereknek az áttérítésére, mert ez alapvetően csak a felhasználók számára azt a fajta komfortérzetet fogja növelni, ami a rendszerrel kapcsolatban mindegyikünk számára orientáló.

A másik, ami számunkra mindenképpen irányadó, az az, hogy a mostani szabályozás tekintetében eléggé szigorú számok szerepelnek abban a tekintetben, hogy mikor kell nyitva tartani egy ilyen fogyasztói irodát, és ebben a tekintetben a mi tapasztalataink eléggé eltérőek a fővárosi, illetve nagyvárosi, illetve vidéki környezetben lévő irodák tekintetében. Azt látjuk, hogy mondjuk teljesen eltérő felhasználói magatartás azonosítható mondjuk egy ilyen plázában lévő fogyasztói iroda tekintetében, de ugyanakkor mondjuk egy vidéki irodánál, ha este 8 órát előírunk, mint zárási időpont, akkor egy olyan legalább kétórás holtidőszakot is jogszabályban kötelezővé teszünk, amikor garantáltan nincsenek már felhasználók abban a bizonyos fogyasztói irodában. Tehát összességében azt gondoljuk, hogy a szabályoknak egy olyan jellegű módosítása lenne talán indokolt, elsősorban a fogyasztóvédelmi törvénynek egy kicsit rugalmasabb megfogalmazásával, ami a nyitva tartási idő tekintetében némi rugalmasságot biztosítana a rendszernek, és nem írná elő azt, hogy olyan helyen is nyitva kelljen tartani, amikor se a közlekedés, se az egyéb fogyasztói igények ezt igazából nem igénylik.

Nagyjából ennyi lett volna az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban. Ha elnök úr engedi még, akkor két mondatot mondanék a számlázással kapcsolatban is.

Nyilván itt nem szeretnénk a társhatóság területén érdemi véleményt mondani, de azért azt mindenképpen szeretnénk hozzátenni, hogy a fogyasztói elégedettség vizsgálatok kapcsán

van nekünk is visszajelzésünk a számlaképekkel összefüggésben, és azért azt lehet látni, hogy itt a válaszolóknak az 58 százaléka jónak, vagy nagyon jónak ítélte az ezzel kapcsolatos szolgáltatói magatartást, ami persze nyilván azt is jelenti, hogy a fennmaradó százaléknak valamilyen problémája volt. De célszerű azért itt látni, hogy a többség ebben a tekintetben elégedettebb vagy elégedett. És azt is látni kell, a mi vizsgálatunk alapján, hogy itt is kiütözik az a fajta probléma, ami általában a fogyasztóvédelmi szabályozások változásánál tetten érhető, hogy ha túl gyors a jogszabályok változása után azoknak a hatálybalépése, akkor ezeknek a változásoknak a követése az informatikai rendszerekben kellően nehézkes, és ez önmagában is számos panaszt tud eredményezni.

Tehát itt az ügyfélszolgálatoknak, illetve a számlaképekkel kapcsolatos tapasztalatoknak az összecsengése mindenképpen azt mutatja, hogy kellő átmeneti időt kell biztosítani a rendszer tökéletesebb működése érdekében. Köszönöm a szót.

*(Sajnálatos rosszullet miatt az elnök az ülést felfüggesztette.)
(Szünet: 9.40-9.55)*

ELNÖK: Kérem szépen a bizottság tagjait, hogy foglaljanak helyet. Képviselő asszonyok legyenek kedvesek helyet foglalni, hogy a bizottsági ülés további folytatását meg tudjuk közösen beszélni.

Tisztelt Bizottság! Ebben a sajnálatos emberi tragédiában, amiben itt közösen résztvevők voltunk, a bizottság kormányoldalával való konzultációt követően, azt a javaslatot szeretném megtenni, hogy a bizottság a jövő héten hétfőn 11 órai kezdettel egy újabb ülés keretében térjen vissza erre a témára. Elnézést kérek a vendégeinktől, azoktól, akik a mai napirendre érkeztek, nem így terveztük a délelőttöt, de az emberi dolgok fontosabbak ennél, ezt önöknek is meg kell érteni. Ezért az a javaslatom, hogy hétfőn a 11 órai bizottsági ülés kezdetén az első szakaszban: 11-től 12-ig a szavazási feladatokat fogjuk elvégezni, és 12 körülén ennek a napirendnek a tárgyalását megindítjuk, körülbelül egyórás időkeretben, ami azt jelenti, hogy a felvezetést már meghallgattuk, arra nem fogunk visszatérni, a képviselői hozzászólásokkal indulunk, a civil szakmai hozzászólásokkal és a szolgáltatóknak a reagálásaival. Most úgy látom, hogy így meg tudjuk oldani.

Még egy dolgot engedjenek meg, hogy megtegyek. Én a magam nevében meg szeretném köszönni dr. Horváth Zsolt képviselőtársunknak, aki civilben egyébként orvos, azt a gyors és nagyon komoly reagálást, ami azt gondolom, hogy egy sokkal rosszabb végkimenetelt eredményező helyzetet segített kezelni. Zsolt, köszönjük neked, azt gondolom, hogy majd az úriember is a maga módján meg fogja tenni.

Önöktől azt kérem, hogy értsék meg ezt a helyzetet, a bizottsági ülésnek erre a szakaszára tervezett időtartam elfogyott, az emberi élet fontosabb volt most, mint a bizottsági ülésnek a témája. A jövő héten hétfőn a bizottsági ülés keretében ezt a témát újra napirendre vesszük és fel fogjuk dolgozni.

Önöktől most elköszönök, köszönöm a részvételüket és a bizottsági ülésnek ezt a napirendjét lezárom, és egyben a bizottsági ülést is. A jövő héten hétfőn 11 órakor bizottsági ülést tartunk és 12-től vélhetőleg ezt a témát feldolgozzuk. Köszönöm szépen. Jó napot kívánok mindenkinek!

(Az ülés befejezésének időpontja: 10 óra 00 perc)

Simon Gábor
a bizottság elnöke

Jegyzőkönyvvezető: Turkovics Istvánné