



FVB-35/2011.
(FVB-57/2010-2014.)

J e g y z ő k ö n y v *

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottságának**
2011. november 28-án, hétfőn 11 óra 05 perckor
a Képviselői irodaház V. emelet 562. számú tanácstermében
megtartott ülésének

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

Tartalomjegyzék

<i>Napirendi javaslat</i>	3
<i>Az ülés résztvevői</i>	4
<i>Elnöki bevezető, a napirend elfogadása</i>	5
<i>A hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló T/4858. számú törvényjavaslat</i>	5
<i>A módosító javaslatok megtárgyalása</i>	6
<i>Az egyes egészségügyi tárgyú törvények módosításáról szóló T/4857. számú törvényjavaslat</i>	7
<i>A kapcsolódó módosító javaslatok megvitatása</i>	7
<i>Az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása</i>	8
<i>Kérdések, vélemények, hozzászólások</i>	9
<i>A megjelent vendégek hozzászólásai</i>	15
<i>Dr. Kóródy Dávid (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)</i>	15
<i>Dr. Eitmann Norbert (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)</i>	18
<i>Felméry Gusztáv (Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület)</i>	19
<i>Dr. Mándi Martina osztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)</i>	20
<i>Dr. Szörényi Gábor osztályvezető (Magyar Energia Hivatal)</i>	20
<i>További kérdések, megjegyzések</i>	21
<i>Elnöki összefoglaló</i>	22

Napirendi javaslat

1. A hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvényjavaslat (T/4858. szám)
(A Gazdasági és informatikai bizottság által benyújtott módosító javaslat megvitatása)
2. Az egyes egészségügyi tárgyú törvények módosításáról szóló törvényjavaslat (T/4857. szám)
(A bizottság feladatkörébe tartozó kapcsolódó módosító javaslatok megvitatása)
3. Az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása
Előadó:
a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője
a Magyar Energia Hivatal képviselője
4. 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)
Földesi Gyula (Fidesz)
Dr. Horváth Zsolt (Fidesz)
Mágori Józsefné (Fidesz)
Örvendi László (Fidesz)
Dr. Selmeczi Gabriella (Fidesz)
Varga Gábor (Fidesz)
Spaller Endre (KDNP)
Tóth Csaba (MSZP)
Z. Kárpát Dániel (Jobbik)
Ertsey Katalin (LMP)

Helyettesítési megbízást adott

Fejér Andor (Fidesz) Zsigó Róbertnek (Fidesz)
Dr. Selmeczi Gabriella (Fidesz) megérkezéséig dr. Selmeczi Gabriellának (Fidesz)
Simonka György (Fidesz) Varga Gábornak (Fidesz)
Spaller Endre (KDNP) megérkezéséig Földesi Gyulának (Fidesz)
Tóbiás József (MSZP) Tóth Csabának (MSZP)

Meghívottak részéről

Hozzászólók

Gulyás Dávid osztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Dr. Páva Hanna helyettes államtitkár (Nemzeti Erőforrás Minisztérium)
Dr. Kóródy Dávid (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)
Dr. Eitmann Norbert (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)
Felméry Gusztáv (Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület)
Dr. Mándi Martina osztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
Dr. Szörényi Gábor osztályvezető (Magyar Energia Hivatal)

(Az ülés kezdetének időpontja: 11 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 tagjait, képviselő asszonyokat, képviselő urakat, a harmadik napirendünkhöz meghívott és az ülésen részt vevő szolgáltatók képviselőit, civil szervezeteket, illetve ha a média képviselője jelen van a teremben, akkor őt is üdvözljük.

A mai bizottsági ülésünk elején, ahogy azt már önök megszokták, az első lépésünk a határozatképeség megállapítására vonatkozik. Szeretném jelezni, hogy a bizottság határozatképes, ellenzéki és kormánypárti oldalon is a frakciók magukat képviseltetve, a bizottsági munkában érdemben részt tudnak venni.

A második döntésünk a napirend elfogadásához kötődik. Az előzetesen kiküldött napirendünknek megfelelően fogjuk a mai bizottsági ülésünket megtartani. A jegyzőkönyv kedvéért ismertetem a napirendet.

Az első napirend keretében a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvényjavaslat, T/4858. szám alatti javaslatához kapcsolódóan a Gazdasági és informatikai bizottság által benyújtott módosító javaslatot fogjuk megvitatni és arról dönteni, ez szavazást jelent elsősorban.

A második napirend az egyes egészségügyi tárgyú törvények módosításáról szóló törvényjavaslat T/4857. számon, szintén a módosító javaslatokról való döntés a napirend keretében meglévő feladatunk. A harmadik napirendünk az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása, a november 22-ei ülésen megkezdett tárgyalás folytatása és az ahhoz kapcsolódó konzultáció végigvitele. Ennek a napirendnek a keretében majd az előzetes történéseket fogom ismertetni. A negyedik napirendünk pedig az egyebek.

Amennyiben a bizottság egyetértene a napirenddel, kérem, ezt szavazatukkal erősítsék meg! *(Szavazás.)* Köszönöm szépen. A bizottság elfogadta a napirendet, nincs akadálya annak, hogy a napirend keretében előttünk álló feladatot elvégezzük.

A hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló T/4858. számú törvényjavaslat

Először az első napirendre vonatkozó teendőinket végeznénk el, ez a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvényjavaslat T/4858. számon, a Gazdasági és informatikai bizottság által benyújtott módosító javaslat megvitatása.

Azt javaslom, hogy vegyük alapul a gazdasági bizottság által benyújtott módosító javaslatot, ennek az ajánlási pontjain mennénk végig, úgy természetesen, hogy az egymással összefüggő javaslatok esetében csak az egyik javaslatról döntenénk, amely egyébként magában foglal több más javaslati elemet is, és ott, ahol szükséges, csak ott kérem, hogy esetleg értelmező kérdéssel segítsük a döntésünket.

Azt szeretném kérdezni, hogy a gazdasági bizottságot, mint előterjesztőt ki képviseli, képviseli-e valaki? *(Zsigó Róbert: Én.)* Köszönöm szépen, a költőinek nem tűnő kérdésemre alelnök úr vállalkozott. Tehát a gazdasági bizottság képviselőjében, mint előterjesztő, Zsigó Róbert alelnök úr fog eljárni, tehát a szavazás során először az előterjesztőt fogom megkérdezni, aztán megkérdezem a kormány jelen lévő képviselőjét. *(Dr. Herczeg Ildikó: Nem kell nyilatkoznia.)* Értem, nem kell nyilatkoznia. De azért iránymutatást adhat. Bocsánat, ezt megvitattuk itt, merthogy van nyitott kérdés, amire én rá szeretnék kérdezni ahhoz, hogy érdemben tudjunk dönteni, és valakitől ezt meg kell kérdezni.

A módosító javaslatok megtárgyalása

Akkor szerintem ilyen értelemben az együttműködés kereteit értelmezve, megkezdjük ennek a napirendnek a tárgyalását. Az 1. ajánlási pontról fogunk dönteni, ez a 3. §-ra vonatkozó javaslata a bizottságnak, amely egyébként az 1., 4., 5., 6., 7., 8. és 9. pontok egymással összefüggőek, értelemszerűen egyben fogunk ezekről dönteni. Van-e az előterjesztőnek bármilyen javaslata?

ZSIGÓ RÓBERT (Fidesz): Az összest, mivel a gazdasági bizottság nyújtotta be a módosító javaslatot, ezért természetesen minden pontját támogatja.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Többször nem fogom az előterjesztőt megkérdezni. Van-e a kormánynak ezzel az ajánlási ponttal kapcsolatban kérdése? Kérem a kormány képviselőjét, hogy legyen szíves a jegyzőkönyv kedvéért bejelentkezni.

GULYÁS DÁVID osztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium): Gulyás Dávid vagyok, a Nemzetgazdasági Minisztérium osztályvezetője. A kormány a módosító javaslatot támogatja.

ELNÖK: Köszönöm, osztályvezető úr. A kormány támogatja. Aki támogatja a módosító javaslatot, kérem, most szavazzon! *(Szavazás.)* A bizottság egyhangúlag elfogadta a módosító javaslatot. Köszönöm szépen.

Megyünk tovább, a 2. ajánlási pont a törvényjavaslat 4. §-ának (2) bekezdését kívánja módosítani. Miután az előterjesztő mindegyiket támogatja, innentől kezdve nem kérdezem meg. A kormánynak van-e álláspontja?

GULYÁS DÁVID osztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium): A kormány is minden pontot támogat.

ELNÖK: Akkor önöktől sem fogom megkérdezni innentől kezdve. Viszont külön döntenünk kell. Aki az ajánlási pontban foglalt módosítást támogatja, kérem, most szavazzon! *(Szavazás.)* A bizottság egyhangúlag elfogadta.

A 3. ajánlási pont a törvény 8. §-ának (1) bekezdését kívánja módosítani. Mindenki támogatja. Aki a módosítót támogatja, kérem, most szavazzon! *(Szavazás.)* A bizottság egyhangúlag elfogadta.

A 4. ajánlási pont a 8. § (1) bekezdését kívánja módosítani. Ez összefüggés, tehát erről már döntöttünk. Köszönöm szépen.

A 10. pont lesz a következő, amiről döntünk. Ez a törvényjavaslat 26. §-át kívánja módosítani. Ismerjük az előterjesztő, és ismerjük a kormány álláspontját. Most a bizottságét is meg fogja ismerni. Aki a módosítót támogatja, kérem, most szavazzon! *(Szavazás.)* A bizottság egyhangúlag támogatta a módosítót.

A 11. ajánlási pontban foglaltakról fogunk dönteni, ami a 27. §-nak a következő új (3) bekezdését módosítja. Mielőtt itt döntenénk, szakmai szempontból szeretném megkérdezni vagy az előterjesztő képviselőjét vagy a kormány képviselőjét, hogy értelmezze már nekem egy picit, legyen szíves, hogy ez a módosítás mit is jelent pontosan, hogy nehogy félreértésben legyünk a döntés során. Osztályvezető úr, ön é a szó!

GULYÁS DÁVID osztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium): A díjtörvényről van szó, ami korábban ebben a törvényjavaslatban szerepelt, de az Országgyűlés azóta már elfogadta, lényegében ugyanezekkel a kitételekkel a díjtörvény módosítását, tehát itt már nincs szükség még egyszer, illetve lehetőség sincs rá.

ELNÖK: A magam számára értelmezve: okafogyottá vált az előterjesztés, mert egy másik törvényben már gyakorlatilag ugyanezt szó szerint beletették. (*Gulyás Dávid: Pontosan.*) Köszönöm szépen.

Akkor döntsünk a javaslatról. Aki a javaslatot támogatja, kérem, most szavazzon! (*Szavazás.*) Egyhangúlag támogattuk így a megismert információk alapján. Köszönöm szépen.

A 12. ajánlási pontról kell még döntenünk, ez a 27. § (5) bekezdését teremti meg. Aki a módosítóval egyetért, kérem, most szavazzon! (*Szavazás.*) 11 igen. Aki nem ért egyet? (*Nincs jelzés.*) Aki tartózkodott? (*Szavazás.*) 1 tartózkodás. A bizottság elfogadta.

Végigértünk a gazdasági bizottság módosító javaslatain, más szavazáshoz kötődő teendők ebben a napirendben nincsen, úgyhogy a napirendet lezárom. Osztályvezető úrnak köszönöm az együttműködését.

Az egyes egészségügyi tárgyú törvények módosításáról szóló T/4857. számú törvényjavaslat

Gyorsan lépünk a következő napirendre. Tisztelettel köszöntöm a kormányzati képviseletet ellátókat. Szeretném kérni, hogy foglalják el a helyüket az előterjesztői oldalon, hogy hozzákezdhessünk az egyes egészségügyi tárgyú törvények módosításáról szóló törvényjavaslat T/4857. számon, a bizottság feladatkörébe tartozó módosító javaslatok megvitatásához.

A kapcsolódó módosító javaslatok megvitatása

Üdvözlöm Páva Hanna államtitkár asszonyt, és azt kérem mindenkitől, hogy a kiegészítő ajánlást tekintsük alapul. Négy ajánlási pontról fogunk dönteni. Az első, amelyről döntenünk kell, a 61/1-es módosító javaslat, Horváth Zsolt képviselőtársunk módosítója. Ez összefügg a 61/2., a 65/2., 67/1. számú javaslattal. Természetesen egyben fogunk dönteni. A kormány álláspontját szeretném kérni.

DR. PÁVA HANNA helyettes államtitkár (Nemzeti Erőforrás Minisztérium): Támogatjuk.

ELNÖK: Támogatja. Aki a módosítót támogatja, kérem, most szavazzon! (*Szavazás.*) 13 igen. Aki nem támogatja? (*Nincs jelzés.*) Ilyen nincs. Aki tartózkodott? (*Szavazás.*) 3 tartózkodás. Meghoztuk a szükséges döntésünket.

A következő a 65/1-es, Kiss Sándor és dr. Gyenes Géza képviselők módosítója. Kormányálláspont?

DR. PÁVA HANNA helyettes államtitkár (Nemzeti Erőforrás Minisztérium): Nem támogatjuk.

ELNÖK: Nem támogatja. Aki támogatja, kérem, most szavazzon! (*Nincs jelzés.*) Ilyen nincsen. Aki nem támogatja, most szavazzon! (*Szavazás.*) Aki tartózkodott? (*Szavazás.*) 1 tartózkodás. Egyharmadot sem kapott.

A következő a 71/1-es, Szilágyi László képviselő úr módosító javaslata. Ez összefügg a 71/2., 71/4., 71/5., 71/6. számú javaslattal. Értelemszerűen egyben döntünk. A kormány álláspontja?

DR. PÁVA HANNA helyettes államtitkár (Nemzeti Erőforrás Minisztérium): Nem támogatjuk.

ELNÖK: Nem támogatja. Aki támogatja a módosítót, kérem, hogy most szavazzon! *(Szavazás.)* 1 igen. Aki nem támogatja, kérem, most szavazzon! *(Szavazás.)* 12 nem. Aki tartózkodott? *(Szavazás.)* 3 tartózkodás. A szükséges döntést meghoztuk, az egyharmadot nem kapta meg.

Véleményem szerint az utolsó témakörbe eső döntést hozzuk meg, a 71/3. ajánlási pont, dr. Kiss Sándor és Gyenes Géza képviselők módosítója. A kormány álláspontja?

DR. PÁVA HANNA helyettes államtitkár (Nemzeti Erőforrás Minisztérium):
Támogatjuk.

ELNÖK: Támogatja. Aki támogatja, kérem, most szavazzon! *(Szavazás.)* 12 igen. Aki nem támogatja? *(Szavazás.)* 3 nem. Aki tartózkodott? *(Szavazás.)* 1 tartózkodás. Ezt a döntést is meghoztuk.

Tisztelt Bizottság! Úgy vélem, hogy más, a bizottság hatáskörébe tartozó módosító nem volt, ha mégis valaki az ajánlási tervben még talált ilyet, az kérem, most jelezze! *(Nincs jelzés.)* Ilyet nem látok. Államtitkár asszony, köszönjük hasznos részvételét a bizottsági ülésen. Ennek a napirendnek a tárgyalását is lezártuk.

Az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatása

Hozzákezdünk a harmadik napirendben foglaltak megtárgyalásához. Tisztelt Bizottság! A harmadik napirend keretében a november 22-ei ülésünkön megkezdett, és akkor egy tragikus rosszullet miatt félbeszakadt bizottsági ülést folytatjuk. Ezen a bizottsági ülésen ennek a napirendnek a keretében az energiaszolgáltatók számlázásával, valamint ügyfélszolgálatainak működésével kapcsolatos tapasztalatok megvitatását kezdtük el. Csak szeretném visszaidézni a bizottság és a jelen lévő kollégák kedvéért, hogy ezen a bizottsági ülésen meghallgattuk a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviseletében dr. Mándi Martina osztályvezetőt, valamint az Energia Hivatal képviseletében dr. Grabner Péter elnökhelyettes bevezetőjét. Ennek befogadását követően léptünk abba a szakaszba, hogy a bizottsági tagok az elhangzottak alapján véleményt mondhatnak, és már akkor jeleztem, hogy ebben a konzultációs körben előzetesen három civil egyesület is jelezte, hogy hozzá kíván szólni. Akkor eldöntöttük, hogy a bizottsági tagok megszólalását követően helyt adunk időkeretben ezeknek a hozzászólásoknak. Visszaidézem, hogy ez a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület és az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület képviselőjének a hozzászólása volt. Csak reménykedem, hogy itt vannak a teremben az illető urak, és be tudnak kapcsolódni a bizottsági vitába.

Azt is jeleztem, hogy ennek a körnek a részeként lehetőséget teremtek arra, hogy a szolgáltatók, akik már immáron másodszor eljöttek a bizottsági ülésre ebben a napirendben, vagy egyenként, vagy egy megbízott szószóló révén a saját véleményüket elmondhatják, szintén méltányos időkeretben.

Mindezek figyelembevételével akkor szeretném a vitát megnyitni, és kérdezni, hogy a bizottság tagjai közül kérdéssel, megjegyzéssel, véleménnyel ki kíván élni. Aki ezzel élni kíván, kérem, hogy jelezze! Horváth Zsolt, majd Spaller Endre képviselő úr. Magam is szeretnék szólni, tehát ahogy ezt szoktuk, felváltva fogunk szóhoz jutni.

Első megszólalásra dr. Horváth Zsolt képviselő úrnak adom meg a szót. Tessék parancsolni, képviselő úr!

Kérdések, vélemények, hozzászólások

DR. HORVÁTH ZSOLT (Fidesz): Köszönöm a szót, elnök úr. Tisztelt Képviselőtársaim! A legutóbbi alkalommal elhangzottakhoz, most nincs előttem ez az irat, de ha jól emlékszem, egy 9 oldalas iromány volt, amit az Energia Hivataltól kaptunk, és ha jól emlékszem, akkor talán az utolsó háromnegyed oldal foglalkozott belőle a számlaképpel, a többi része pedig magával az ügyfélszolgálattal és annak a működésével, illetve elégedettségi mutatóival. Ebben az irományban szerepelt egy nagyon fontos megállapítás a számlaképpel kapcsolatosan, hogy az elégedettségi felmérésben 58 százalék volt elégedett, ha jól emlékszem, és ha megbocsátanak, nem a félig üres, félig tele pohár esetét akarom előhozni, de ez bizony, azt jelenti, hogy 42 százaléknak viszont panasa volt a számlaképpel. Ez semmiképpen nem mondható jónak.

Ez azt jelenti, hogy ilyen vagy olyan okok miatt, és ha azt is hozzáveszem, hogy a fogyasztók döntő többségének az egyetlen és érdemi kapcsolata, kommunikációja a szolgáltató cégekkel, az a számla, a számlán keresztül kommunikálnak, egy meglehetősen egyoldalú kommunikáció egyébként, de a nagy többség nem is igényel mást, és egy jól működő szolgáltatás esetén ez bőven elegendő is, tehát én ezt nem kifogásként mondom. De ha ezzel az egyetlen kommunikációs felülettel kifogása van 42 százaléknak, akkor nem közös nevezőn vagyunk, akkor ott valami nincsen rendben.

Ahelyett, hogy túlzottan leegyszerűsíteni szeretném, engedjék meg, hogy megkérdezzem: mi az, amit egy fogyasztó a legegyszerűbb szinten elvár egy számlától? Azt, hogy tudja, hogy miből, mennyit, mennyiért vásárolt. Ha ezt rendszeresen csinálja, és egy folyamatos vásárlásról van szó, illetve egy folyamatos fogyasztásról van szó, akkor talán azt is szeretné tudni, hogy egy adott időtartamra vonatkozóan ez hogyan néz ki. Egy tólig dátumot. Ez jelesül, mivel Magyarországon így alakult ki, ez havi fogyasztásként szokott megjelenni, és havi elszámolásban szeretné megmondani.

Az a helyzet, hogy a számlák jelentős részéről ez nem eldönthető. Nemes egyszerűséggel nem lehet megmondani, hogy abban a hónapban ő ténylegesen mennyit is fizetett, mennyit fogyasztott, és ez gond.

Tehát amikor egy egyenletes számlázási rendszer miatt például megbecsülik, én megértem azt, hogy költségcsökkentés, ami egyébként a fogyasztók javát szolgálja, hiszen végső soron minden indokolatlan költség is rárakódik az árra, és azt előbb-utóbb a fogyasztóknak kell megfizetni, ezzel tisztában vagyok. Ezzel együtt egyébként, amikor egy számlázási automatizmust vezetnek be, és mondjuk a fogyasztók nézik a gázórát, egyszerűen nem tudja megbecsülni azt, hogy ő ténylegesen most hol tart a fizetésben, és összevetni a tényleges fogyasztásával, hogy túlment ezen a határon, vagy alatta van ennek a határnak. Vannak olyan szolgáltatók, akiknél ez fel van tüntetve a számlán, és vannak olyan szolgáltatók, akiknél ez nincs feltüntetve a számlán.

Van, aki úgy számláz egy megbecsült, előző évek alapján, én nem ismerem a pontos algoritmusát a szoftvernek, de nem is kell hogy ismerjem, megbecsüli, hogy az adott hónapban körülbelül mennyi lehet, és egy becsült értéként a számlán feltünteti a fogyasztónak, hogy ez körülbelül ennyi köbméter gáznak felel meg, amit neki ki fog számlázni, és van olyan szolgáltató, aki ilyen a számlán nem tesz, vagy ha teszi, akkor annyira eldugta, hogy hosszas keresés után sem tudtam megtalálni. Márpedig így nem tudja a fogyasztó megbecsülni azt, hogy ő most túlfogyasztott vagy nem fogyasztott túl, és ez nagyon sok embernek egy rendkívül fontos kérdés, és ezt a kiszámlázásban nem tudja eldönteni, mert az, hogy a számlában szereplő egyéb tételeket érti, nem érti, ezt előbb-utóbb azért össze tudják rakni a fogyasztók. Az, hogy a gáz nem egy egységes valami, amit kapunk, hanem függ attól, hogy éppen honnan, merről jön, a földben hogyan nézett ki, és ezt valahogy közös nevezőre kell hozni, és mégiscsak az a jobb, ha a fűtőérték alapján fizetünk és nem a

köbméter alapján, ez mind benne van. De azt gondolom, hogy ez a része nincsen rendben, hogy nem minden esetben lehet eldönteni.

Másik két dolgot engedjenek meg, hogy megfogalmazzak kritikaként. Ha megbecsüljük az éves fogyasztást, ez erősen időjárásfüggő. Vannak azok a helyzetek, amikor a fogyasztó „jár jól”, hiszen lényegesen többet fogyaszt annál, mint amennyit a beállított érték alapján fizet, és ekkor a végén egy összegben nagyobb teher jelenik meg a fogyasztónál. Gondolom, ez gondot jelent a szolgáltatóknak behajtani, nem mindenki készül fel rá, rendelkezik megfelelő készpénzzel, stb., nem akarok végigmenni rajta, ennek a problematikája valóban komoly. Tehát jogos az az igény, hogy a szolgáltató igyekszik úgy megbecsülni, hogy ne kerüljön ilyen helyzetbe.

Van a másik, amikor viszont a fordított helyzet áll fenn. Ebben sem teljesen egységes a szolgáltatók magatartása. Van olyan szolgáltató, aki a tárgyévet, az óraleolvasást csak feltételezem, hogy megosztja és egész évre elosztja, de a lényeg az, hogy bizonyos fogyasztóknál ez úgy jön ki, hogy lemegy a nagy fogyasztás valahol április közepére, végére, ő túlszaladt egyébként a fizetéssel, lényegesen több lett a számlázása mondjuk egy enyhébb télnél, de ezt majd csak novemberben vagy október végén hajlandó a szolgáltató leolvasni, és egyáltalán tárgyalni arról, hogy az esetenként 20-30-40 vagy 50 ezer forintos túlfizetését visszautalja neki, nem utalja vissza neki, mi történik vele. Ez egy kifejezetten aránytalan helyzetet eredményez.

Ha valaki ekkor kéri az előrehozott óraleolvasást, és egy bizonyos összeghatár fölött van a túlfizetése az illetőnek, akkor ez azzal jár, hogy még kijönnek órát ellenőrizni hozzá, amivel nekem semmi bajom nincs, és a megkérdezettek és panaszosok nagy részének semmi problémája nincs, azon kívül, hogy munkaidőben akarnak kijönni, és neki ezért vagy szabadságot kell kivennie, vagy el kell kéredzkednie, pedig semmi mást nem akar, csak a saját pénzét szeretné visszakapni. Szerintem ezt a rendszert azért végig kellene gondolni.

Ezt tényleg végig kellene gondolni, hogy ez tényleg indokolt? Tehát van egy fogyasztó, aki 25 éve fizeti a számláját becsülettel, vagy 20 éve, és amikor túlfogyasztása van, akkor mindjárt jönnek ellenőrizni, hogy most biztosan azért van kevesebb fogyasztás, mert valamit csinált, nem fogyasztott eleget és túlszámláztak neki.

Tehát ez egy probléma. És hasonló problémát jelent a jelenleg hatályos gázártámogatással kapcsolatos dolog. Itt már egy kifogást egyszer megfogalmaztam, ezt újra elmondom, hogy ez nem a szolgáltatók bűne, ez a rendeletalkotó bűne, hogy ha történetesen valakinek a harmadik gyereke, amelyik a jogosultság megszerzéséhez szükséges, a jogvesztő beadó határidő után születik meg, az az egész következő évi támogatást elbukta. Újra elmondom, tömör mondat volt, de még egyszer menjünk végig rajta, tehát ha valakinek a harmadik gyereke, ami a jogosultság megszerzésének a feltétele, a beadási határidő, az igénylési határidő után születik meg az adott évben, az a következő évre vonatkozó lehetőséget elveszítette, mert a határidő jogvesztő, és semmilyen körülmények között nincs lehetősége beadni. Azt gondolom, hogy ez méltánytalan.

Ha egyszer azt mondtuk, hogy jár nekik, akkor nekik is jár. Tehát ismét felhívom a figyelmet: nem az Országgyűlés feladata korrigálni, mert az Országgyűlés a maga részéről megtette a törvényalkotást, a törvényalkotó szándéka egyértelmű, meggyőződésem, hogy a kormánynak, illetve a rendeletalkotónak, az ágazati minisztériumnak kell érzékelnie ezt a hibát, én most már másodszor mondom el, szerintem ez tévedésből maradt így, de azt gondolom, hogy ezt a helyzetet korrigálni kellene.

Viszont ugyanilyen problémát jelent az elszámolásban, nem megyek végig, mert bonyolult, az, hogy ha éves elszámolásra vannak beállva ezek a családok, és a tényleges fogyasztást nem ott számolják el nekik, akkor csak hónapokkal, esetleg fél évvel később jutnak hozzá ahhoz az egyébként támogatáshoz, amelyiket akkor tudja érvényesíteni, amikor a tényleges elszámolás megtörtént.

Ugyan van olyan rendszer, amely ezt igyekszik figyelembe venni, de még egyszer mondom, a támogatás összegéből adódóan a családok jelentős része az év első felében tudja ezt a támogatást realizálni, utána eléri azt a mértéket, nagyságot, ahol a támogatás már kifut és nem segít rajtuk, és ehhez a pénzükhöz, a támogatáshoz csak akkor jutnak hozzá, amikor a tényleges elszámolás megtörténik érdemben, egy része beragad kvázi. Aki elszámolja, azok értik, hogy miről beszélek, így itt elmondani elég bonyolult, de én ezt a három problémát érzékelem.

Egy javaslatot szeretnék tenni: ez pedig tudom, hogy egy kicsit előrevezet, de a múltkori ülésen az volt a tapasztalatom, hogy az Energia Hivatal határozottan azt az álláspontot képviseli, hogy ehhez az ügyhöz ne nyúljunk hozzá és ne bolygassuk meg a számlaképpel kapcsolatos előírásokat. Ez egy kicsit zanzásított és a sorok között van, meg a mondatok hangsúlyából következik, de nagyon határozottan úgy érzem, mert most már harmadszor foglalkozunk ezzel a kérdéssel és harmadszor hallom ugyanezt a mondatot. Én meg csak azt mondom, hogy hozzá kellene nyúlni, és lehet, hogy elsőként ez furcsának fog hangzani, de ahogy a számlaképet egy kiállított áfás számlánál elég egyértelműen és világosan lehetett rögzíteni, nem vagyok hajlandó elhinni, hogy egy közüzemi számlának ne lehetne egységes képet adni. Tehát ugyanazt árulják mindnyájan, miért kell ennek annyifélének lennie, ahány szolgáltató van?

Ráadásul olyan örült nagy különbségek nincsenek, tehát erre igenis, lehetne egy egységes számlaképet megcsinálni, meg kell mondani, hogy emberek, mindenki így néz ki, ebbe a rubrikába ezt kell beírni, ebbe a rubrikába ezt, ide meg ezt. Üljenek le, egyezzenek meg, csináljanak egyet, nem olyan bonyolult, és a szoftverekben a nyomtatási kép átírása informatikailag nem olyan megterhelő feladat. Ez viszonylag egyszerűen megoldható, és akkor mindenkinek egy számlát kell megtanulnia, és erről tudunk vitatkozni, és ha azon módosítani kell, akkor mindenkinek csak egyet kell módosítani.

Higgyék el, létezik egy-két bonyolult rendszer, ahol ez működik. Ha megnézzük az egészségügyi dokumentációkat, azokban vannak ilyen kötetmi feladatok, de nagyon sok ilyen tudnék mondani, ahol egy egységes rekordkép van mondjuk az adattovábbításra is, és ugyanígy lehet egy egységes számlaképet is csinálni. Tehát javaslom, hogy ezen gondolkodjunk el. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen, képviselő úr. Ertsey Katalin is jelentkezett, én magam is jeleztem, még ezt megelőzően, hogy kívánnék néhány mondatot elmondani. Az egyszerűség kedvéért én most élve elnöki lehetőségemmel, elsősorban a kérdések irányába tennék néhány megjegyzést, aztán pedig egy második körben és részben az elnöki összefoglalóban tartalmi megjegyzéseim is volnának. A Hárszabály értelmében kérem alelnök urat, hogy adja meg nekem a szót.

(Az ülés vezetését Zsigó Róbert, a bizottság alelnöke veszi át.)

ELNÖK: Öné a szó, elnök úr!

SIMON GÁBOR (MSZP): Köszönöm szépen. Tisztelt Bizottság! Nem első alkalommal foglalkozunk ezzel a kérdéskörrel, és ahogy látom, a téma minden egyes alkalommal hordoz ugyanolyan elemeket, és nyílik is bizonyos irányba. Ma ennek a napirendnek a belső tartalmában az egyik elem nyilvánvalóan még mindig a számlaképekre vonatkozik, ezt az előbb Horváth Zsolt képviselőtársam néhány megjegyzéssel érzékeltette is. Itt egyébként majd a civil szervezetek képviselői minden bizonnyal szóba fognak hozni még dolgokat, akár a részszámla feltüntetése vagy akár a mérőóracsere idejének vagy hitelesítésének a kérdésköre is ide fog kerülni az asztalra. Ez az egyik irány.

Erről többször beszéltünk, nyilvánvalóan ebben vannak olyan teendők, amiket mi mindig ki tudunk tenni az asztalra, és mindig vannak rá ilyen vagy olyan válaszok.

Van egy másik iránya a napirendünknek, és én ezt most legalább ilyen erősnek gondolom. Talán a fogyasztók oldaláról az elmúlt időszakban a legtöbb panaszjelzés az ügyfélszolgálathoz és a panaszkezeléshez kapcsolódott. Miután több számlát kibocsátó cég változtatott a számlaképén, változtatott a számlázási renden, irdatlan mennyiségű fogyasztói panasz, az átlagoshoz képest is jelentős mértékű fogyasztói panasz jelent meg ebben a témakörben.

Én magam kollégáimmal elvégeztünk egy ez irányú visszaellenőrzést, nem mondom meg a céget az önök kedvéért. Felhívtuk az ügyfélszolgálati irodát, egyszer 25 percnél tettem le a telefont, egyszer pedig 47 percnél. Ez alatt az időtartam alatt nem sikerült az ügyfélszolgálatnak bárkit kapcsolni hozzám. Rögzítettük is, tehát ott a telefon kihangosítóján keresztül rögzítve volt ez az egész folyamat. Azt gondolom, hogy ez mindenképpen önmagáért beszél. Ezt azért tettem meg, hogy amikor ezt a témát az asztalra tesszük, akkor ne csak vélelmzésekre támaszkodjunk, hanem valamilyen mérési pontja is legyen ennek az ügynek. Ezt sikerült megmérnünk rendesen.

Ehhez kapcsolódva szeretném azt mondani, hogy magát az ügyet, amely a fogyasztói panaszoknak egy kiemelt figyelemmel való kísérését a negyedik középtávú fogyasztóvédelmi politika és a stratégia rögzíti. Azt mondja, hogy a számlázási gyakorlat, a számlakép, a panaszkezeléshez kapcsolódó vagy a túlszámlázáshoz kapcsolódó ügyeket kiemelt prioritással kell kezelni. Nyilvánvalóan ez is az oka annak, hogy a bizottság tárgyalja.

Láttunk a háttérben jogszabályi összehangolásra és módosításra is szükséges igényt, hiszen a Vet.-ben, a Get.-ben és a fogyasztóvédelmi törvényben nem ugyanazok az előírások és elvárások vannak, például a panaszkezelés, az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása és egyéb témakörben. Itt fogunk is élni a kezdeményezés lehetőségével, hogy legyen egy összehangolás, hogy lehetőség szerint ugyanazokat az elvárásokat fogalmazzuk meg minden szolgáltató irányába.

Kérdést is ígértem. Részben az elején felvezető előadást tartókhöz is szeretnék kérdéssel fordulni, hogy a felmérések, kutatások, a panaszkezelés, a fogyasztóipanaszkezelés, ügyfélszolgálatokra vonatkozó javaslatok vagy helyzet átvilágítása során tudnak-e, tettek-e javaslatokat a szolgáltatás minőségjavítása érdekében, ezt elsősorban a fogyasztóvédelmi hatóság irányába teszem fel ezt a kérdést, illetve van-e valamilyen mérési pontjuk önöknek is, hogy átlagban mennyi időt vár egy ügyfél a tárcsázás és az ügyintéző kapcsolódása között? Mi volt ebben a legmagasabb idő, ha van ilyen visszajelzésük? Mondjuk a 47 percnél tudnak-e magasabbat mondani? Lehetőség szerint kímélettel tegyék ezt.

A másik kérdés, ez már speciálisan a mérőóracserehez is kötődő problematika, hogy érkezett-e ez irányban panasz, illetve hogyan tudja az ügyfél a fogyasztás mértékét ebben az esetben bizonyítani? Volt olyan civil szervezet, amely konkrétan foglalkozott ezzel, gondolom, hogy ők is exponálni fogják ezt a problémát, illetve a szolgáltatóváltás problematikája ugyanebbe a témakörbe tartozik.

Rakhatjuk még ki az asztalra az ügyeket, nyilvánvalóan a bizottság tagjai is széles tárházzal rendelkeznek e témakörben. Azt javaslom, hogy ezt folytassuk, és én majd az elnöki összefoglalóban néhány javaslatot is fogok tenni, hogy milyen irányba próbáljunk meg lépéseket tenni, ami beleilleszkedik a mi feladatkörünkbe.

Az utolsó megjegyzésem és a zárómondatom: nagyon fontosnak gondolnám, hogy a fogyasztóvédelmi törvény idekerülhessen végre a parlamenti tárgyalási szakaszba, mert a fogyasztóvédelmi törvényben több olyan elem van, amit el tudunk rendezni. Ezt inkább a kormánypárti többség felé jelzem, hogy tegyünk meg mindent annak érdekében, hogy a fogyasztóvédelmi törvényt végre-valahára a parlament tudja tárgyalni. Most 2012 közepe tájékára van ütemezve, ha lehet, akkor hozzuk előbbre a törvény tárgyalását. Ebben az

ülésszakban már nincsen tervezve, így értelemszerűen ez nem is fog megtörténni a következő néhány hétben. Köszönöm szépen. Alelnök úr, öné a szó!

ELNÖK: Köszönöm szépen. Ha jól emlékszem, Spaller képviselő úr jelentkezett, övé a szó, az ülés vezetését pedig visszaadom elnök úrnak.

SPALLER ENDRE (KDNP): Köszönöm szépen. Élve azzal a lehetőséggel, hogy két alkalommal tárgyaljuk ezt a problémakört, én írásban feltettem néhány kérdést, részben azért, hogy a hivatal fel tudjon készülni, tehát most nem minden kérdésemet fogom elmondani, amire választ fogok kapni, legalábbis remélem.

Az egyik az érthető számla, most már tényleg talán harmadjára tárgyaljuk. Itt nemcsak a számlaképpel van a gond, hanem azzal, hogy egy csomó olyan fogalom szerepel benne, amit egész egyszerűen az emberek nem értenek. Nem tudják, hogy mi az az A1 szerinti díjszabás, nem tudják, mi az az ÁHK, és nem várhatjuk el a fogyasztótól, hogy egy tanfolyamon kelljen részt vennie ahhoz, hogy megértse a számlát.

Nekem az utolsó élményem ezzel kapcsolatban - és itt a hatóságra is nézek egy kicsit -, amikor azt mondták, hogy milyen jó, hogy az egyik szolgáltatóval ki tudtak küldetni egy nagy A3-as lapot, amin egy igen részletes magyarázat volt. Tehát azt mondták, hogy aki az A3-as lapot elolvassa és áttanulmányozza, apró betűkkel, és azután sem érti, azon nem tudnak segíteni, ami nem egy nagyon fogyasztóbarát megoldás. Tehát az a jó, ha nem kell se A3-as, se semmilyen lap, csak ott van a számla, és az ember megérti.

Azt viszont tényleg jelezném, hogy egy kicsit problémásnak tartom, hogy most már harmadjára kell foglalkoznunk vele. Nem szeretnék olyan kérdéseket feltenni, hogy a hivatal szerint mekkora az a parlamenti felhatalmazás, ami fölött, ha a kormánypártoktól érkezik ilyen típusú kérés, akkor érdemben foglalkoznak vele. Nem szeretnék ilyen kérdéseket feltenni, de ez tényleg problémás, hogy harmadjára kell vele foglalkoznunk.

A számlaképen túlmenően, az órák mágnesezése, és az a szabályrendszer, ami akkor lép életbe, ha azt vélelmezi egy szolgáltató, hogy megmágnesezték azt a bizonyos órát, szerintem az is elég problémás. A napokban elég sok panasz érkezett ez ügyben, hogy itt nem egészen világos, hogy mikor, kinek, mit kell tennie, mikor, kinek, milyen jogai vannak, ha a szolgáltató megsérti a fogyasztó jogait, annak órá nézve semmi következménye nincsen, vagy legalábbis a fogyasztó ezt nem tudja érvényesíteni, ha ő nem követett el semmit, akkor is ügyvéddel kell mennie ahhoz, hogy egyáltalán eligazodjon ebben a világban.

Tehát azt gondolom, hogy itt szerintem érdemes lenne lassan beavatkozni.

A következő gond, hogy azt tudjuk, hogy nagyon sok fogyasztónak nincsen szerződése. Ez egy évek óta húzódó probléma, ami valóban problémás, és ez egy kialakult helyzet, amit valahogy meg kellene oldani, hogy minden fogyasztónak legyen szerződése, hiszen most kvázi ilyen vélelmek és szóbeli szerződések alapján zajlik a szolgáltatás, de ha probléma van, és pont a fogyasztó érdeke lenne az, hogy legyen neki szerződése, ha probléma van, akkor legyen mire hivatkoznia, legyen valami leírva.

Azonban azt nem gondolnám jó megoldásnak, hogy ha mondjuk szabunk egy határidőt, és akik addig nem kötnek szerződést, azokét mondjuk kikapcsoljuk, mert ez tömeges lenne, akár több százezer ember esetében, abból aztán lennének panaszok, azt gondolom, gazdagon. Tehát hogy hol tart ez a folyamat, mi lehet a megoldás?

Illetve én felvettem még egy dolgot, pontosan azért, merthogy túlszámlázások, jóváírások ügyében azért a szolgáltatók nem mindig kapkodnak. Hallottuk, hogy itt akár 47 percet is lehet várni azért, hogy valaki beszéljen egy olyan emberrel, aki esetleg hajlandó az ő problémájával foglalkozni. Nem lehetne-e esetleg bevezetni, hogy a szolgáltatók is fizethessenek ugyanúgy késedelmi kötbért, ahogy a fogyasztó, ha késik, neki is fizetnie kell.

Ezeket és ehhez hasonló kérdéseket tettem fel, várom rá a megtisztelő választ. Köszönöm szépen.

(Az ülés vezetését Simon Gábor, a bizottság elnöke veszi át.)

ELNÖK: Köszönöm szépen Spaller képviselő úrnak. Ertsey Katalin képviselő asszonyt illeti a szöveg joga, utána megint adom tovább a szöveget.

ERTSEY KATALIN (LMP): Köszönöm szépen, elnök úr. Az igazságosság jegyében én egy olyan dologra kérdeznék rá igazán, hogy én nem voltam itt az előző ülésen, de a legelső, amikor a kihelyezett ülésen foglalkoztunk ezzel, azóta szeretném megkérdezni, hogy mi történt. Tehát hogy lássuk folyamatában a dolgot.

Azért arra emlékeztetnék, hogy itt azért vannak egyrészt nemcsak a számlában kommunikálnak a szolgáltatók, azért látszik, hogy a hírlevélben, ha jól emlékszem, pont a Gázművek az, vagy valamelyik szolgáltató, próbálkozik valamilyen módon a magyarázattal. Nyilván ez nem elégséges. De emlékszünk arra a dilemmára, amikor elmondták ott az NFH kihelyezett ülésén a megszólított szolgáltatók, hogy amikor túlságosan részletes, tehát minden információt lábjegyzetben odaraknak, akkor egész egyszerűen az ember belezavarodik. Amikor viszont nem raknak oda, akkor információhiány van, tehát joggal kérdez rá az esetleg tájékozottabb vagy több információra igényt tartó fogyasztó, hogy akkor miért nincs benne.

Azt gondolom, hogy ezt azért át lehet hidalni egy olyan módon, ami azért már megoldott a világban. Van egy hatalmas kiemelt szám, amit nem lehet eltéveszteni, mert keretben van, hogy ezt önnek most be kell fizetnie, és utána lehet minden egyéb részletezést megtenni. Azt érzem, hogy amikor visszaemlékszünk azokra a számlákra, amikor ki volt részletezve, nem volt egyértelmű, és akkor itt már nem is hozom szóba mondjuk az UPC-számlákat, amelyeken egész egyszerűen nem lehet kitalálni azt, hogy melyik a most fizetendő, melyik a hátralék, stb.

A kikapcsolás kicsi hátralék esetén. Nemrég voltak újságcikkek arról, hogy 540 forintos összeg után egy teljesen rendszeresen fizető valakinek kikapcsolták a szolgáltatást, azért, mert mivel nem volt egyértelmű, hogy mit és hogyan fizessen, közben hiába fizette rendszeresen a számlákat, azt az egy bizonyos összeget nem fizette be. De miért nem? Azért, mert az ügyfélszolgálaton azt mondták neki, hogy azt most ne fizesse be, mert majd úgyis ki lesz számlázva, és egész egyszerűen belebukott ebbe a bonyolultságba.

Ezt én is személyesen átéltem. Szó szerint ugyanez történt. Négy, egymásnak ellentmondó számlán jött ki az átállásnál, hogy most akkor teljesítmény alapján vagy éves leolvasás alapján fizetünk, és egész egyszerűen az ügyintéző maga tanácsolta, hogy akkor most tessék ezt mind elfelejteni, mert egyik sem igaz a négyből, és akkor most küldök egy rendeset. Ezen én még talán ki tudok igazodni, de mondjuk a 80 éves szüleim már nem biztos, hogy ezt tudják, ha egy háztartásban lakom velük.

Egy harmadik példát is szeretnék említeni, nyilván itt lehetne sorolni, de volt olyan esetünk, megkeresett egy választópolgár, hogy egy 50 forintos tartozás miatt, ami csak a rendszerben jelentkezik, a valóságban ez nem egy létező probléma, mert a rendszer nem tudja kezelni már ezt az alacsony összeget, odamentek a kikapcsolók, és nyújtotta volna neki, hogy tessék, itt van, 50 forint vagy 100 forint, nem tudom másképp befizetni, mert azt mondták, hogy ne fizessem be, és akkor azt mondta a kikapcsoló, hogy sajnós, ezt mi nem tudjuk átvenni, nem vagyunk felhatalmazva. Ez esetben volt olyan, két ilyen megkeresést kaptunk, az egyik azt mondta, hogy jó, ez egy emberséges kikapcsoló brigád volt, egyébként kiszereződött cégekről van szó, tehát itt már az a felelősség is felmerül, hogy kinek szerződik ki a szolgáltató, azt mondta, hogy jó, nem találkoztunk, nem jártunk itt, tessék befizetni. Ez az

emberi megoldás. A másik pedig az, hogy ne haragudjon, nekem a szerződésben vállalt kötelezettségemet muszáj teljesítenem, különben engem rúgnak ki, és ezt is meg lehet érteni.

Szeretném, ha valami olyan megoldást találnánk ki, ami a valóságra reflektál, és akkor tényleg szeretném kérni, hogy azóta az első kihelyezett ülés óta, az már lassan másfél éve volt, azóta mi történt az ott felvetettekkel, mert ha én emlékszem arra, hogy mik voltak a válaszok, akkor talán önök is emlékeznek arra, hogy mik voltak a kérdések, és hogy mi történt azokban azóta. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. További hozzászóló van-e? *(Nincs jelzés.)* Akkor szerintem most van az a pont, hogy lehetőséget teremtünk, amennyiben a bizottság is egyetért, néhány civil megszólalónak. Előzetesen írásban is jelezték a megszólalási igényüket. Ennek jegyében a Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége, a Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület és az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület jelezte hozzászólási igényét. Akik itt vannak, azoknak fogok szót adni.

A FEOSZ részéről dr. Kóródy Dávid, igen látom, és a KÖFE részéről dr. Eitmann Norbert, őt is láttam. Nem tudom, hogy Felméry Gusztáv úr itt van-e. *(Felméry Gusztáv: Igen.)* Szerintem egymást követően fogok önöknek szót adni, ha kérhetem, akkor az ötperces időkeretet ne haladja meg egyikőjük sem, és azt követően adok reagálási lehetőséget, részben a szolgáltatók, részben pedig a megszólított fogyasztóvédelmi hatóság vagy Energia Hivatal részére.

Tessék parancsolni, először Kóródy Dávid úr a FEOSZ részéről.

A megjelent vendégek hozzászólásai

Dr. Kóródy Dávid (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége)

DR. KÓRÓDY DÁVID (Fogyasztóvédelmi Egyesületek Országos Szövetsége): Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Bizottság! Köszönöm szépen a szót. Meg kell mondom, hogy amikor észrevettük, hogy a vonatkozó napirendi javaslatok közé felkerült a számlázási témakörökkel kapcsolatos problémák, kiterjesztve az ügyfélszolgálatok problémájára, rendkívül üdvözlendőnek tartottuk ezt, hogy végre egy picit tágabb körben van módunk arra, hogy a szövetség rámutasson az ezzel kapcsolatos problémákra.

Fogyasztóvédelmi társadalmi, civil szervezet lévén, elsődleges feladatunk a fogyasztók érdekeinek képviseletére és az érdekvédelmi tevékenységére vonatkozó feladat ellátása, amiatt rendkívül fontos, hogy a fogyasztói hangot megszólaltassuk tulajdonképpen a fogyasztóvédelmi bizottság előtt. Tehát amilyen szálát itt letett elnök úr a vonatkozó 25, illetve 47 perces várakozási időre vonatkozóan, én ezt folytatnám, és a szálát felvenném határozottan, mert szövetségünkhöz ugyanilyen panaszok érkeznek be.

Elsősorban az EMFESZ gázszolgáltató megszűnésekor volt az tapasztalható, hogy az új gázszolgáltató egyszerűen nem tudta állni az új felhasználók rohamát, és általában a fogyasztói panaszok arról számoltak be, hogy 40, nem gyakran pedig 50 perces várakozás után sem jutottak a telefonos ügyintézés lehetőségéhez, ezen kívül a fogyasztók – tapasztalatok szerint – a személyes ügyintézt preferálják leginkább másodsorban. Ugyanakkor a vonatkozó biztonsági őről az ügyfélszolgálati irodában azt a tájékoztatást kapták, hogy a következő három héten belül nem tudnak számukra személyes ügyfélszolgálati időpontot biztosítani, mert annyira leterheltek az ügyfélszolgálati irodák.

Tehát ennek kapcsán egy jogszabályi anomáliára is szeretnék rávilágítani. A vonatkozó gázellátásról szóló törvény alapján például felhasználóváltáskor - hiszen elnök úr erre is kitért – egyrészt a régi tulajdonosnak 15 napon belül történő bejelentési kötelezettsége van a szolgáltató felé, miszerint ő eladta az ingatlanát, ugyanakkor viszont a vevőt is 15 napos bejelentési kötelezettség terheli az igény benyújtására vonatkozóan. Hogy ha most szóba

hozzuk ezt a 15 napos kötelezettséget, nyilvánvalóan látjuk, hogy a háromhetes vonatkozó határidő, ha nem biztosítottak személyes ügyintézési lehetőséget, ez tulajdonképpen egymásnak feszül, és tulajdonképpen a fogyasztót önhibáján kívül megfosztják annak lehetőségétől, hogy a törvényi kötelezettségét betartja. Tehát tulajdonképpen egyfajta jogcím nélküli kötelezésről is szó lehet. Nyilvánvalóan lehetséges az, hogy a szolgáltatók ezt egy kicsit rugalmasabban kezelik, de azért mindenképpen úgy véljük, hogy ez a kérdés megoldásra szorul.

Másodsorban szeretnénk rámutatni a pénzügyi intézmények mostanság megfigyelhető gyakorlatára is. Ezeknek az intézményeknek a gyakorlata kapcsán általában azt tapasztaljuk a szövetség részéről, hogy amíg szerződéskötésről van szó, különböző hitelek ajánlásáról, különböző reklámok megküldéséről, addig nagyon készségesek, ugyanakkor, amikor a fogyasztónak lenne feljuk bármilyen kérése, akár valamilyen szerződésmódosításra vonatkozó pontosabb kérés, akkor ettől mereven elzárkóznak, és bizony, nem egy és nem két panasszal találkoztunk ennek kapcsán.

A vonatkozó jogszabályi háttér, a Hpt., az 1996. évi CXII. törvény ehhez csupán annyit mond, hogy a vonatkozó ügyfélszolgálati iroda hiányában mindössze a székhelyén, reggel 8 és 16 óra között köteles a személyes ügyfélszolgálatot működtetni a pénzügyi intézmény. Ez vonatkozik ugyanúgy a biztosítókra és az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakra is.

Előfordult az az eset, amikor egy Budapestről 200 kilométerre lakó fogyasztó emiatt teljesen el volt zárva a személyes lehetőségétől. Nem küldték meg neki az előzetes ígéret ellenére a vonatkozó dokumentumokat, és egész egyszerűen tehetetlen volt az adott helyzetben, és emiatt kérte a szövetségünk segítségét.

Mindezek előirányozzák azt, hogy milyen változtatást is javaslunk, hiszen korábban már részletes írásbeli javaslatunkat eljuttattuk, ezért most csak azoknak a sarkalatos pontjaira szeretnénk fókuszálni.

Először is az energiaszolgáltatók kapcsán, amit én is elmondtam, és elnök úr is elmondott, azt kérdezném, ez persze költői kérdés, hogy a 25 perces és a 47 perces várakozási idő megfelel-e a fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglalt ésszerű várakozási időnek. Erre a válasz erre egyértelműen az, hogy nem.

Ezért álláspontunk szerint a Vet.-be és a Get.-be mindenképpen bele kell foglalni azt, hogy a szolgáltató legyen köteles biztosítani 4 percen belül telefonos ügyintéző bejelentkezését, és ugyanúgy, ahogy már jelenleg is, pozitív példaként az elektronikus hírközlésről szóló törvényben 3 perces időtartam van előírva, itt mi egy 4 perces időtartamra teszünk javaslatot. Úgy véljük amúgy, hogy ez a 4 perces bejelentkezési határidő elviekben tartható, amennyiben megvizsgáljuk a Magyar Energia Hivatal által a call center ügyfélszolgálati szolgáltatási színvonalra vonatkozó értékeket, hiszen ebből az világlik ki, hogy az átlagos várakozási idő, ha jól olvasom, maximum 20 másodperc.

Meglehet, hogy akkor a vonatkozó panaszok szinte pedig csak a szövetségünkhöz érkeztek be, amelyek ennek pont az ellenkezőjét bizonyítják, tehát amennyiben valóban ez az adat valós lenne, úgy ez nem róna túlzott kötelezettségeket a szolgáltatók számára. Tehát egyrészt a 4 percen belüli bejelentkezés, amit javaslunk mindenképpen, másrészt hogy ne fordulhasson elő az, hogy három héten belül nem tudnak személyes ügyintézési lehetőséget biztosítani, öt munkanapon belül az időpont igénylésétől számítva írják elő a Vet.-ben és a Get.-ben, hogy időpontot legyenek kötelesek biztosítani a személyes ügyfélszolgálati irodán. Ugyanúgy a személyes ügyfélszolgálati irodához kapcsolódik a harmadik javaslatunk, miszerint a jelenlegi reggel 8-tól este 8 óráig tartó, heti egy munkanapos nyitva tartás nem elég. Álláspontunk szerint legalább két munkanapos nyitva tartásra lenne szükség, hiszen amennyiben bármilyen előre nem látható esemény, itt van példaként erre az EMFESZ gázszerelő esete, egyszerűen a fogyasztó hiába megy oda, és hiába igényelné ezt a heti

egyszeri esti nyitva tartást, nem tudja igénybe venni, esetleg a negyedik héten. De akkor pedig már a 15 napos bejelentési kötelezettségét ismét elmulasztja, tehát erre mindenképpen megoldást kell találni.

Ennek kapcsán ugyanakkor élnénk a javaslattal is, hogy ne csak a közüzemi szolgáltatók esetében vegyük ezeket a szigorúbb intézkedéseket, hanem rendszeren a fogyasztóvédelemről szóló törvény alapján a vállalkozások alanyi körét is bővítsük ki. Hiszen nemcsak a villanyszolgáltató, nemcsak a gázszolgáltató esetén célszerű bejelentkezési kötelezettséget előírni, hanem például itt van a MÁV-Start Zrt. esete, vasutassztrájkkor a fogyasztói panaszok ugyanolyan 30-40 perces várakozási időről számoltak be, pedig ugyanolyan fontos közérdek fűződik ahhoz, hogy kapjanak információt erre vonatkozólag, akár még ide nevesíthetném a BKV-t is. Magyarul: ide lehetne venni az összes olyan vállalkozást, ami valamilyen közérdekű feladatot lát el a fogyasztók érdekében, lásd személyszállítási tevékenység vagy bármilyen kommunális szolgáltatásnak a vonatkozó igénybevétele.

A pénzügyi intézmények kapcsán ugyanúgy javasoljuk a Hpt.-ben előírni ezt a négyperces bejelentkezési határidőt, és még röviden, ami nagyon fontos, hiába a megfelelő szabályozás, hogy ha a vonatkozó hatóságok, amelyek felügyelik ezeknek az intézményeknek a tevékenységét, nem élnék a vonatkozó kellő szigorúságú szankcióval. Ezért azzal a javaslattal élünk, hogy a Vet., a Get. és az Fgytv. rendelkezéseit módosítsák úgy, hogy a hatóságoknak, lásd a Magyar Energia Hivatalnak és a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségeinek ne lehessen mérlegelési jogköre abban az esetben, ha megsértik a válaszadásra vagy pedig a személyes, illetve a telefonos ügyintézésre vonatkozó előírásokat.

Ezért javasoljuk azt, hogy mindenképpen kötelező legyen már rögtön első alkalommal rendszeren megbírságot és bizony, szigorú bírságot alkalmazni a jogsértő vállalkozásokkal szemben.

Még utolsó pontként egy rövid adalékot szeretnék mondani. Ezt persze leírtuk a vonatkozó írásos észrevételeinkben is. Megtörtént az az eset, erről szintén fogyasztói panasz tanúskodik, vasúti menetjegyről volt szó, a pénztáros rosszul állította ki a vonatkozó kiindulási viszonylatot, tehát honnan-hová viszonylatot, ezért egy 10 ezer forintos menetjegy esetén, persze a fogyasztó is annyiban hibás volt, hogy nem nézte meg ott rögtön, később vette észre, és utána már nem cserélték ki neki a vonatkozó pénztárnál.

Persze az emberekben él ez a három munkanapos csereigény, de ő úgy tartotta, hogy joggal teszi fel azt a kérdést, hogy három munkanapos csereigény van, és miért nem cserélik ki neki, ez esetben a pénztárnál. Az ügyintéző erre nem tudott választ adni, pedig ha alapvető fogyasztóvédelmi ismerettel rendelkezett volna, ha tudja, hogy ez a három munkanapos csereigény csak a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozik, akkor vélhetően a fogyasztó is jobban meg lett volna elégedve a válasszal, azzal, hogy megfelelő minőségű információt hordozó tájékoztatást kap.

Tehát itt még érdemes mindenképpen elgondolkodni azon, hogy a vállalkozások ügyfélszolgálatosainak a fogyasztóvédelmi ismereteit javítsuk, bővítsük, viszont itt még egy nagyon rövid adalékot ismét meg kell osztanom: a szövetségnek már volt erre vonatkozó kezdeményezése. A vállalkozások részéről azonban azt tapasztaltuk, hogy nem kívántak élni azzal a képzéssel, amit a szövetség nyújtott volna részükre, arra való hivatkozással, hogy mivel ekkor magasabb minőségi követelményekkel, illetve több tudással rendelkeznének az ügyfélszolgálatosok, ekkor ez magával vonná azt is, hogy magasabb bért kell számukra adni.

Tehát amíg ilyen gondolkodásmód van a vállalkozások részéről, addig úgy vélem, hogy azért még van mit tennünk. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen Kóródy Dávidnak a FEOSZ részéről. Mondhatnám azt, hogy a következő civil hozzászóló idejét is elbeszélte, merthogy sikerült tíz percet beszélnie.

Nagyon fontos, hasznos információkat hallottunk, azt látom, hogy a későbbiek során ezeket külön is meg kell beszélnünk. Kifejezetten annak érdekében, miután parlamenti ülés is kezdődik, szeretném kérni Eitmann Norbertet, hogy legyen kedves az időkeretet tartani. Szólni fogok, ha lejár az idő. Tessék parancsolni!

Dr. Eitmann Norbert (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)

DR. EITMANN NORBERT (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület):
Köszönöm, elnök úr. Igyekezni fogok két percen belül elmondani, amit szeretnék. A legutóbbi ülésen kiosztásra került egyesületünk véleménye, észrevételei a témával kapcsolatban, csak nagyon röviden egészíteném ki ezt egy pár gondolattal.

A legutóbbi ülésen nagyon szép és pozitív számokat, adatokat hallhattunk az ügyfelek megelégedettségére vonatkozóan, én igazából már csak a fanfárok hiányoltam, hogy annyira szép minden és annyira jó, hogy itt igazából semmiféle változtatásra nincsen szükség, és beszélni se kell róla tulajdonképpen. Sajnos, a mi tapasztalatunk nem egészen ilyen, és ahogy hallottam a tisztelt képviselő asszonyokat, képviselő urakat, az ő véleményük sem ez.

Idéznék egy fogyasztót, aki azt mondta a számlázással kapcsolatban, hogy ennyi erővel akár atomfizikát is tanulhatna, hogy megértse az egész folyamatot és a számlaképet, ami nyilvánvalóan egy erős túlzás, de azért jelzi azt, hogy nem minden szép és nem minden jó.

Röviden két példa. Áramszolgáltató. A fogyasztó éves elszámoló számlát kapott, amin rajta volt, hogy 22 hónapnak az elszámoló számláját kapja, legjobb tudása szerint is a 22 hónap nem egy évnek felel meg, éves elszámoló számlának. Félmillió forintot kellett fizetnie, nem értette, hogy miért történik ez.

Egy másik fogyasztó: nagyon sok esetben előfordul, hogy egy hónapon belül több számla, egymásnak ellentmondó számla érkezik, nem értik, hogy miért történik ez.

Amit az elnök úr is említett, a részszámlák nincsenek meghatározva az éves elszámoló számlán, a mérőcsere ideje és annak a kötelezettsége szintén nincsen meghatározva, miközben, és bár nem hozzám jött a kérdés, hanem a fogyasztóvédelmi hatósághoz, de én is tudom, hogy rengeteg olyan panasz van, ami a mérőóracserevel és az azt követő utószámlázással kapcsolatos. Egyszerűen nem értik a fogyasztók, hogy most miért kell nekik többletet fizetni többletfogyasztásért, miközben az elmúlt vagy az azt megelőző hat évben teljesen tökéletesen mindent jól fizetett, és nem volt semmifajta hátraléka.

Legutóbb a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője említette, hogy törekszenek a szolgáltatók arra, hogy a fogyasztók megértsék a számlát és a számlázás rendszerét, ez tény, de ez még mindig nem elég, mert még mindig nem értik, hogy mik azok a korrekciós tényezők, a szorzótényezők, a készletezési díj, stb., és sorolhatnám. És ha nem értik a fogyasztók, hogy mi miért van, akkor általában gyanakszanak valamire, hogy ez valami átvágás lehet.

Nyilvánvalóan itt nem erről van szó, de ezt meg kell mondani nekik, hogy mi miért van, és mi miért annyi, amennyi.

Ami pedig az ügyfélszolgálatot illeti, nem fogom megismételni a hosszú percekig tartó ésszerű határidőnek minősülő 45 és 50 perces várakozási időket, ezen változtatni kell, és ebben teljes mértékben támogatjuk mind az előttem szólókat, mind a képviselői indítványokat is. Köszönöm szépen, elnök úr.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Kifejezetten köszönöm a segítséget a bizottság ütemtervének a tartásához.

Felméry Gusztávot vagy az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület képviselőjében szóló kollégát kérem, és ugyancsak a méltányosságot, hogy ezt egy zárt időkeretben tegye meg. Tessék parancsolni!

Felméry Gusztáv (Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület)

FELMÉRY GUSZTÁV (Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület):
Nagyon rövid leszek. Tisztelt Bizottság! Egyesületünk, az EFTE, az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület tavasszal indított egy vizsgálatot az OFE-val, az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesülettel a számlákkal kapcsolatosan. Nagyon sokat elmondtak már az előttem szólók, úgyhogy ezzel kapcsolatosan csak három fontos tényezőt szeretnék kiemelni.

Az egyik, hogy a fogyasztók, és mi azért egy országos vizsgálatot indítottunk, egyöntetűen azt mondják, hogy nemcsak hogy hosszúak, nemcsak hogy érthetetlenek egyes tételek, de irritáló tételek is vannak közöttük. Egy kicsit azért itt elmondanám, hogy miről van szó.

Például a kedvezményes árú villamosenergia-támogatás azt jelzi, hogy a villamosenergia-szektorban, iparban dolgozók kedvezményes energiavásárlását támogatják a fogyasztók. Ez körülbelül olyan, mintha a BKV-bérletben vagy a MÁV-bérletben, jegyben szerepelne, hogy a kalauzoknak, sofőröknek milyen támogatása van a jegyben. Eléggé irritáló lenne. Ugyanilyen például a szénfillér, nem is ez a hivatalos neve, hanem a szénipari szerkezetátalakítási támogatás, szénfillérként híresült el. Miért is kell egy gazdaságtalan tevékenységet a fogyasztóknak támogatni? Vannak nyilván okai, de miért is a fogyasztók támogatják? Illetve ezek az irritáló tényezők: szó volt itt az importkorrekciós tényezőről, illetve az elosztói menetrend-kiegyensúlyozási díjról. Bocsánat, én mondjuk értem, mert villamosmérnök végzettségű vagyok, de nagyon kevesen értik például ezt a tételt. Miért is kell ezeknek benne lennie?

Nagyon röviden. Sokszor hivatkozás történik arra, hogy a számlakép azért ilyen, mert EU-s előírások vannak, ajánlások vannak. De ha ez így volna, akkor egész Európában egységes számlakép volna. Szó nincs róla! Ha valaki önök közül látott már francia, holland, belga számlaképet, egészen más, és sokkal egyszerűbb.

Tehát röviden: a mi javaslatunk az, hogy ha valamelyik fogyasztó szeretne részletesebb információkat, olyan tételekről is információt kapni, ami őt érdekli, ám legyen, a szolgáltatók honlapján, az ügyfélkapun keresztül, bármikor ilyen értelmű információkat kaphasson, vagy akinek nincsen internet-hozzáférése, az a szolgáltatói irodákban kaphasson erről információt, de ne mindenkit árásszunk el ezekkel az információkkal. Egyébként egy rövid fejszámolással még azt is meg lehet nézni, hogy ezek a kétoldalas számlák százmilliós nagyságrendet jelentenek nyomtatásban, másolásban, stb.

Tehát röviden: a bizottságtól azt kérjük fogyasztói oldalról, hogy legyenek szívesek, és képviseljék azt a fogyasztói elvárást, kérést, hogy legyenek ezek a számlák rövidebbek, érthetőbbek, átláthatóbbak. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Reagálási lehetőséget szeretnék teremteni, részben a fogyasztóvédelmi hatóság, az Energia Hivatal és maguk a szolgáltatók számára, aki élni kíván vele. Itt sok kérdés került ki az asztalra, sok konkrét tapasztalás, vélemény. Nyilvánvalóan akkor korrekt, ha a reagálási lehetőség is benne foglaltatik a mai konzultációban.

Aki élni kíván ezzel, kérem, hogy jelezze! Az előterjesztőink esetében inkább költői a kérésem, formálisan is kérem, hogy reagáljanak, a szolgáltatók esetében pedig a lehetőséget szeretném megteremteni, hogy ha kívánnak élni vele, akkor legyenek szívesek megtenni, és akár véleményét is mondani az elhangzottakra.

Ki kezdi? A fogyasztóvédelmi hatóság, az Energia Hivatal vagy a szolgáltatók? Parancsoljon!

Dr. Mándi Martina osztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)

DR. MÁNDI MARTINA osztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság):
Köszönöm szépen. Akkor a magam részéről azt hiszem, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóság nevében a ránk eső kérdésekre reagálnék.

Azt hiszem, hogy a számlakép, a számlaértelmezési problémák kérdése, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságnak az ezzel kapcsolatos vizsgálati tapasztalatai megegyeznek az előttem szólók véleményével. Az ügyfélszolgálati működéssel kapcsolatos problémák tekintetében felmerült az, hogy egyfajta összeütközés van a fogyasztóvédelemről szóló törvény, illetve az ágazati jogszabályok között. Itt kérdésként merült fel az, hogy a Fogyasztóvédelmi Hatóság ezt jelezte-e már. Igen, a korábbi években minden egyes alkalommal, amikor megnyíltak az energetikai tárgyú törvények, ezt az összeütközést, illetve a hatásköri kérdések tisztázásának szükségességét jelezte a hatóság több alkalommal is a korábbi években.

Reménykedem benne, hogy ez hamarosan sikerrel meg is fog történni, ha az Fgytv. megnyílik. Kérdés volt a szolgáltatóváltással kapcsolatosan beérkező panaszok. Itt azt mondhatom el, hogy természetesen érkeznek a fogyasztóvédelmi hatósághoz szolgáltatóváltással kapcsolatos panaszok, jellemzően inkább a tavalyi évben érkeztek nagyobb számban, most szám adatokkal egészen pontosan e problémakör tekintetében nem készültem, de nyilván érzékeli a hatóság is ezeket a problémákat.

Az ügyfélszolgálati működés tekintetében pedig a minőségi mutatókkal kapcsolatosan az Energia Hivatalnak átadnám a szót, itt nyilván a hatóság csak a fogyasztóvédelmi törvényből tud „dolgozni”. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Parancsoljon, az Energia Hivatal következik.

Dr. Szörényi Gábor osztályvezető (Magyar Energia Hivatal)

DR. SZÖRÉNYI GÁBOR osztályvezető (Magyar Energia Hivatal): Tisztelt Elnök Úr!
Próbálok röviden reagálni, mert tudom, hogy nagyon sok idő elment, és nagyon-nagyon sok kérdés merült fel, amire mindegyikről lehetne akár félórát beszélni.

Általánosságban talán kezdeném a számlaképpel. Valóban a mi betérjesztésünkben nagyon röviden foglalkoztunk ezzel a témával, hiszen az előző napirendeinkből tudtuk, hogy az NFH felé volt erre felkérés, és ők készítették el a vizsgálati anyagokat.

Ezzel kapcsolatban csak reagálni szeretnék arra, hogy a jelenlegi általunk tapasztalt és általunk látott számlákban minden engedélyesnél, legyen az áram- vagy földgázszolgáltatás, a fizetendő összeg és a fizetési határidő egy kiemelt információ, vagy alászínezéssel vagy nagyobb betűkkel vagy a kettő kombinációjával, de egyértelműen kiemelten jelennek meg a számlán. Utána a második oldalon jelentkeznek a részletezések, többek között az általunk látott számlák mindegyikén, tehát az engedélyesektől függetlenül megjelenik a fogyasztási időszak is, tehát hogy mettől meddig tartó időszakot számoltak el az engedélyesek.

A gázszolgáltatásra vonatkozóan egy specialitást szeretnék azért megemlíteni, ami miatt rettentően nehéz a fogyasztók helyzete. Tudniillik ha kiegyenlített részszámlázást kapnak, ami azt jelenti, hogy az előző évnek a tizenketted részét számlázza az engedélyes minden hónapban, akkor valóban egy hőmérsékletfüggő fogyasztás esetén akár többletfizetése, akár visszatérítendő összege is lehet. A másik variáció pedig, hogy havonta a tényfogyasztást számlázzák le, erre van lehetősége minden fogyasztónak, választhat, hogy ő minden hónapban bediktálja az aktuális mérőállást. Ez egy teljesen korrekt elszámolási lehetőség, viszont itt szembesülni kell azzal, hogy a téli hónapokban, február környékén az éves fogyasztásának akár 20 százalékát egyszerre kell kifizetni, és nagyon sok család ezt nem teheti meg.

Ugyanakkor azt is el kell mondani, hogy valóban akkor az engedélyesek kommunikációja nem túl erős ezen a területen, és vannak valóban eltérő gyakorlatok, hogy a felhasználóknak lehetőségük van a részszámla nagyságát év közben változtatni. Tehát ha valaki ilyen helyzetbe kerül, hogy a tél enyhe volt, nem kellene ennyit fizetni év végéig, akkor lecsökkentheti a részszámla nagyságát, legalábbis az engedélyesek java részénél.

Ettől függetlenül a számlaképre vonatkozó panasz, ami a hivatalhoz bekerül, az nem olyan jelentős mennyiségű, mint ahogy ez itt elhangzott, ezért is fogalmazott a hivatal a betérjesztésben úgy, ahogy fogalmazott.

Az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban egy rövid reagálás. A társhatóságok gyakorlata alapján azt látjuk, hogy szerte Európában elsősorban az a tendencia, hogy az átlagos működést szabályozzák, tehát éves átlagmutatókat szabnak meg kötelezően teljesítendő értéként. Ugyanígy a Magyar Energia Hivatal is ezt alkalmazza, és az egyedi esetek szabályozása, ami elég körülményes és nehéz, hiszen lehet a háttérben olyan probléma, amit valóban nem lehet azonnal megoldani, hiszen ki kell menni a helyszínre megnézni, hogy ténylegesen mi van a mérővel, stb., ezért arra kevésbé szabályoznak a hatóságok.

Ezzel párhuzamosan el kell mondani, hogy a társhatóságok részéről nagy elismerés övezi az Energia Hivatal által kiadott szolgáltatásminőség-szabályzatokat, többek között a garantált szolgáltatást is, ami elosztóknál 11, egyetemes szolgáltatóknál 5, még a kereskedőkre, tehát a szabadpiacra is 4 mutató tekintetében kötelező kötbérfizetést ír elő abban az esetben, ha nem teljesíti az adott mutatót az engedélyes.

Tehát ha valaki 15 napon belül nem kap választ az engedélyesétől, akkor személy szerint neki köteles az engedélyes kifizetni a határozatban előírt kötbért, ha ötször nem kap választ, akkor ötször fizeti ki ezt a kötbért.

A villamos energia területén az előző évben több mint 80 millió, majdnem 90 millió kötbért fizettek az engedélyesek az egyedi felhasználóknak, ami a mi véleményünk szerint a felhasználók érdekét jobban védi, mint egy általános bírságolási gyakorlat, amit ő maga, a felhasználó saját bőrén nem érzékel. Tehát ezek a szabályok valóban segítik ezeket az anomáliákat lekezelni, azzal mi is egyetértünk, és ezt jeleztük is, a felhasználói elégedettség-felmérés is ezt mutatja, hogy a call centereknel, tehát a telefonos ügyfélszolgálatoknál valóban tapasztalunk problémákat, ami elsősorban abból adódik, hogy a legtöbb engedélyesnél ma még, és ebben a bankszektortól a távközlésig mindegyiket el lehet mondani, felhasználóként én is ezt tapasztalom, a menürendszer túl bonyolult. Van egy-két olyan engedélyes, akinél nagyon dicséretes, öt darab menüből kell választani, és azonnal ügyintézőhöz kerülhet a felhasználó.

Ez lenne az a gyakorlat, ami valóban eljuttat oda, hogy egy viszonylag rövid reakción belül ügyintézőhöz kerül a felhasználó. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Fordulok a szolgáltatók felé, hogy kíván-e valaki a konzultációban megszólalni, véleményt mondani, reagálni bármire? *(Nincs jelzés.)* Ha nincs ilyen, erőszakoskodni nem fogok.

Azt kérdezem a bizottság tagjaitól, hogy van-e még valakinek bármilyen kérdése, megjegyzése. Egy rövid megjegyzés Horváth Zsolttól, aztán egy elnöki összefoglaló, és lezárjuk a napirendet.

További kérdések, megjegyzések

DR. HORVÁTH ZSOLT (Fidesz): Köszönöm szépen. Nagyon rövid próbálok lenni. Én egy nagyon rendes gyerek voltam, amikor szigorúan csak a számlaképpel és a számla tartalmával kapcsolatosan tettem megjegyzéseket. Volt egy másik kérdésünk, amit most csak ismételtelen megemlítenék a hatóságok irányába, hogy ha egyszerűen elmegyek bárhová, akkor

amit veszek, azt legalább külsőre tudom ellenőrizni, hogy mit vettem és mennyit vettem. Ez a gázszolgáltatás esetében egyáltalán nincs így.

Az az eljárás, aminek alapján maga a szolgáltató ellenőrzi önmagát, és hogy mit szolgáltatott, én ebben hiszek, de változatlanul ugyanaz a problémám van. Ha a diákra bízunk a dolgozatainak a javítását és osztályozását, akkor ez nem fogja szolgálni az oktatási rendszer minőségét. Ez a helyzet.

A fogyasztónak semmilyen lehetősége nincs, de még szervezetével együtt sem, sehogyan, semmilyen lehetősége nincs arra, hogy ő érdemben meg tudja azt mondani, hogy valóban az a mennyiségű fűtőérték volt abban az adott gázban, ami akkor kijött az ő lakásából. Megmérni egyébként baromi egyszerű, technikailag hihetetlen egyszerű megmérni, kaloriméternek hívják, mindenhol lehet vele találkozni. Aki járt már kémia laborban, az tudja, hogy ezt igen pontosan meg lehet mérni.

De nincs egy olyan fogyasztóvédelmi szervezet, vagy a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, hogy egyszerűen azt mondani, hogy csókolom, vasárnap délután 2-kor tessék már idejönni, idetenni azt a valamit, megmérjük, és utána megnézzük, hogy az volt-e benne, mint amit számláznak, vagy nem. Nincs ilyen. Én hiszek a szolgáltatóknak rendületlenül, de akkor sincs ilyen, és ez baj. És ahányszor elmondom, annyiszor hallgatás a vége, ebben a bizottságban most harmadszor mondom el. Minden alkalommal el fogom mondani, mert én ezt egy méltatlan dolognak tartom.

A telefonos call centerek. Őszintén szólva olyan messze áll egyébként az általam tapasztalt valóságtól, és most csak az általam tapasztalt valóságról beszélek, és tudom, hogy a matematikának van egy olyan problémája, hogy ha átlagot képezünk, akkor abból óhatatlanul az következik, hogy nem ad az egész mintára vonatkozóan egy átfogó képet, mert a helyzet az, hogy mikor telefonálnak az emberek? Amikor megkapják a számlájukat, utána. Utána fognak telefonálni. Ez az a tipikus időszak, de biztos, hogy önök is rögzítik, amikor egyszerűen elérhetetlen a szolgáltató. Egyébként elnök úr szerencsés, hogy 47 percig tudta hívni őket, mert három perc után úgy lebont a vonal, mint a fény. Az ember tartja tíz percig, majd utána egész egyszerűen egy szép foglalt hangot kap és utána kezdheti előlről. Na, az az igazi méreg, mert akkor már azt tudja, hogy ez az idő garantáltan elveszett, megint a végére állt. Tehát a helyzet sokkal rosszabb annál, mint amit mi a statisztikában kaptunk. Viszont ha meg felveszik és a menürendszerhez jut az ember, nemcsak az a probléma, hogy bonyolult a menü, hanem ha én tudom, hogy a menüben hogy jutok el oda, akkor se enged rögtön az elején odáig elmenni, hanem szándékosan tartja, reklámokat hallgattat meg velem, tájékoztatókat hallgattat meg velem, amire semmi szükségem nincsen, és nem is kértem.

Ezen szintén gondolkodjanak el, hogy a hívás felvételét követően hol van az az időtartam, ahol köteles meglépni a menüben történő választás lehetőségét, mert gondolom, jártak már úgy, hogy nyomkodták, és van olyan, amelyik büntet. Tehát ha rányomom a gombot, akkor visszatesz a menü elejére, és azt mondja, hogy „akkor is meghallgatod!” Nem viccelek, és ez mind beállítható, komputer csinálja, ismerem ezeket a szoftvereket, a felhasználó be tudja állítani, hogy mit csináljon azzal, aki a telefonnál a hívásba kerül.

Tehát azt gondolom, hogy ez megint egy olyan terület, ahol a szolgáltatóknak lenne jó, mert a saját terhelésüket tudják lecsökkenteni. Figyeljenek oda, hogy hogyan állítják be ezeket a rendszereket, mert sok kívánnivalót hagy maga után. A többit nem mondom, mert át kell mennünk az ülésre. Köszönöm szépen.

Elnöki összefoglaló

ELNÖK: Köszönöm szépen a bizottság tagjainak és az előterjesztőknek is a megjegyzéseket. Három-négy rövid utalásban szeretném a mai bizottsági ülésnek az esszenciáját adni.

Nyilvánvaló az, hogy a számlaképekről és az ügyfélszolgálat, panaszkezelés ügyéről most beszéltünk, és miután ez egy picit egyoldalú beszélgetés volt, nagy valószínűség szerint itt ennek a történetnek nincs vége. Először is kezdeményezést teszünk abba az irányba, vagy javaslom, hogy tegyünk majdán, ami a jogszabályok összehangolásának és módosításának az ügye. Az eléggé világosan látszik, hogy a villamosenergia-ellátásról, a földgázenergia-ellátásról és a fogyasztóvédelmi törvényben foglaltaknak az idevonatkozó elemeiben van egy különbség. Ez az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartására vonatkozik, a telefonos ügyfélszolgálat ügyére és az ügyfélfogadás kérdéskörére is. Mindegyik esetben javaslom, hogy tegyünk majd érdemi javaslatot.

Az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartásánál sokkal rugalmasabb megoldás kell. Én nem elsősorban abban látom a megoldást, hogy egy héten hány hosszú napot tartanak, hanem hogy az ottani lakossági igényekhez igazodjon az ügyfélszolgálati iroda nyitva tartása. Ebben viszont nagyobb rugalmasságot kell tanúsítani a szolgáltatóknak.

És a második a telefonos ügyfélszolgálat. Akár tetszik, akár nem, azt fogjuk kezdeményezni, hogy ha az Eht. alapján a távközlési szolgáltatást nyújtó cégek meg tudták azt oldani, hogy négy percen belül ügyintézőhöz lehessen kapcsolni a telefont, akkor azt gondolom, hogy más nagy szolgáltatók is meg fogják tudni oldani ezt a problémát. Tehát kezdeményezni fogjuk, hogy ez irányú módosítás történjen. És ugyanígy az ügyfélfogadás, ha valaki előre időpontot kér, azt öt munkanapon belül kötelesek legyenek fogadni és vele személyes konzultációt ilyen irányban lefolytatni.

A második témakör a számlaképekre vonatkozik. Nagyon szabatosan a képviselőtársaim elmondták, és a civil kollégák is erre utaltak, egységesítés, egyszerűsítés. Újra fel fogjuk kérni az érintetteket, a jogalkotót és a jogalkalmazót is arra, hogy vizsgálja meg annak a lehetőségét, hogy hogyan lehet a fogyasztói elvárásoknak megfelelően a számlaképet átalakítani. Nyilvánvalóan akceptálva, nem szólaltak meg a szolgáltatók, hogy nekik is vannak olyan kötöttségeik, amiket igyekeznek figyelembe venni, akkor ennek az értelmezését kell tudni segíteni, hogy hogyan állítható elő ez a kívánatos helyzet. Levelezni fogunk, bizottsági elnökként a miniszterek felé, illetve az érintett hatóságok felé a mostani bizottsági ülésnek a legfontosabb következtetéseit el fogom küldeni azért, hogy érdemben is lássák, hogy milyen irányú javaslatokat fogunk megtenni. Ki fogjuk tenni ezt a témát a fogyasztóvédelmi albizottságunkhoz, pontosabban a fogyasztóvédelmi bizottságnak azon albizottságához, amely a számlakezelés, a fogyasztói panaszok ügyével foglalkozik, azt fogjuk kérni, ugyanúgy, ahogy korábban egy másik témában, az élelmiszerbiztonsággal foglalkozó albizottságunk esetében, hogy itt is folytasson le ebben albizottsági ülést és a témát vigye tovább.

Javasolni fogom ugyancsak a törvény előterjesztőinek, hogy a fogyasztóvédelmi törvénynek már az előkészítési szakaszában ezeket a passzusait vizsgáljuk meg, és érdemi módon, ha úgy tetszik, akkor proaktív módon lépünk ezekben a kérdésekben. Hogy a mostani szolgáltatói némasági fogadalmat egy picit feltörjem, én a jövő év elején a szolgáltatókat egy konzultációra fogom invitálni, bizottsági elnökként fogom megtenni, ahol az ügyfélszolgálatok működéséhez és az itt elhangzottakhoz szeretném, ha érdemben véleményt tudnának mondani, hogy mit tudnak, akarnak, kívánnak tenni ezekben az ügyekben, vagy milyen módon kell még – ha úgy tetszik – a ráhatást erősíteni, hogy ez a kívánatos irány létrejöhessen.

Az utolsó megjegyzésem pedig az, hogy mindezeknek a figyelembevételével fogjuk újra bizottsági napirendre tűzni. Most nem mondom időpontot, meglátjuk, hogy ezek a lépések hogyan fognak beérni, de gyanítom, hogy a jövő év első ülészakán, tehát a tavaszi ülészakában újra ide fog kerülni a bizottság elé ez a téma, hogy mindenki úgy érezze, hogy kellő törődés van az adott kérdésben az ügy iránt.

Hölgyeim és Uraim! Ennyi összefoglalóval ennek a napirendnek a tárgyalását lezárom. Köszönöm az érintetteknek, hogy megtiszteltek bennünket, és a mostani javaslat alapján a szükséges lépéseket megtéve, lesz további következtetés.

Az egyebek napirendi pontban nincs bejelentenivaló, jó munkát kívánok mindenkinek a parlament plenáris ülésén. Találkozunk a jövő héten bizottsági ülésen. Köszönöm szépen.

(Az ülés befejezésének időpontja: 12 óra 23 perc)

Simon Gábor
a bizottság elnöke

Jegyzőkönyvvezető: Pavlánszky Éva