



FPK-1/2011.
(FPK-1/2010-2014.)

J e g y z ő k ö n y v *

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottsága**
A fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottsága
2011. december 14-én, szerdán 10 órakor
a Képviselői Irodaház 562. számú tanácstermében
megtartott üléséről

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

Tartalomjegyzék

<i>Napirendi javaslat</i>	3
<i>Elnöki bevezető, a napirend elfogadása</i>	5
<i>A közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatos tapasztalatok áttekintése</i>	5
<i>Első körös hozzászólások</i>	5
<i>Kohut Viktor</i>	5
<i>Török Zoltán</i>	6
<i>Dr. Balkó Orsolya</i>	7
<i>Bessenyei Gábor</i>	8
<i>Képviselői kérdések</i>	9
<i>A szolgáltató cégek képviselőinek hozzászólásai</i>	12
<i>A civil szervezetek képviselőinek hozzászólása</i>	15
<i>Reagálások</i>	20

Napirendi javaslat

1. A közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatos tapasztalatok áttekintése

Meghívottak:

A Nemzetgazdasági Minisztérium képviselője
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője
Magyar Energia Hivatal képviselője
Szolgáltatók képviselői
Fogyasztóvédő civil szervezetek képviselői

2. Egyebek

Az ülés résztvevői

Az albizottság részéről

Megjelent

Elnököl: **Tóth Csaba** (MSZP), az albizottság elnöke
Dr. Horváth Zsolt (Fidesz)
Balla Gergő (Jobbik)
Spaller Endre (KDNP)

Meghívottak részéről

Hozzászólók

Kohut Viktor főosztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Török Zoltán szakértő (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Dr. Balkó Orsolya főosztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
Bessenyei Gábor osztályvezető (Magyar Energia Hivatal)
Záhonyi Csaba (EDF-DÉMÁSZ Zrt.)
Mészáros Gáborné (TIGÁZ Panasziroda)
Bánfai Gabriella (EON)
Magyarné Dankó Mária (GDF SUEZ)
Dr. Eitmann Norbert (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület)
Porpáczi Dezső (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége)
Horváth György elnök (Fogyasztóvédők Országos Egyesülete)

(Az ülés kezdetének időpontja: 10 óra)

Elnöki bevezető, a napirend elfogadása

DR. TÓTH CSABA (MSZP), az albizottság elnöke, a továbbiakban ELNÖK: Tisztelettel köszöntöm önöket a Fogyasztóvédelmi bizottság fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottságának mai ülésén. Albizottságunk, kis létszámú albizottságunk határozatképes számban megjelent, úgyhogy semmi akadályja nincs annak, hogy megkezdjük mai ülésünket. Az előzetesen kiküldött napirend szerint az alábbi napirendekre tennék javaslatot. Az 1. számú napirendünk a közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatos tapasztalatok áttekintése, a 2. pedig az egyebek. Kérdezem az albizottság tagjait, hogy van-e egyéb észrevételük. *(Nincs jelentkező.)* Amennyiben nincs, kérem, szavazzunk a napirendi pontokról. Aki ezzel egyetért, kérem, szavazzon. *(Szavazás.)* Köszönöm szépen. Megállapítom, hogy bizottságunk egyhangúlag elfogadta a mai napirendi javaslatot.

A közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatos tapasztalatok áttekintése

Megkezdjük az első napirend tárgyalását. A közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatos tapasztalatok áttekintése. A fogyasztóvédelem területén belül az ügyfélszolgálatok működése mindig is kiemelt jelentőségű terület volt, hiszen mi fogyasztók egy szolgáltatóval, mikor kapcsolatba kerülünk, számunkra elsősorban az ügyfélszolgálat jelenti azt a partnert, aki megjeleníti számunkra a szolgáltatót. Ezért nagyon is, különösen fontos a megfelelő minőségű elérhetőség az ügyfélszolgálatot igénybe vevők számára. Nagyon fontos a kommunikáció és a kapcsolattartás az ügyfelek számára, hisz' más módon nem tudnak kapcsolatot teremteni egy szolgáltatóval. A közüzemi szolgáltatói terület az a kör, amely szinte mindannyiunkat érint, hiszen mindannyian valamilyen közüzemi szolgáltatóval kapcsolatban vagyunk nap mint nap, így azon a területen jelentkező panaszok különösen fontosak számunkra, és a mai első napirendi pontunk ezt a területet tekintené át, különös tekintettel a telefonos ügyfélszolgálatok működésére és az ezzel kapcsolatos tapasztalatoknak a vitájára.

Az első napirend során köszöntöm meghívott vendégeinket, a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjét, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőjét, a Magyar Energia Hivatal képviselőjét, a szolgáltatók képviselőit és a fogyasztóvédő civil szervezetek képviselőit. A vitában először a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjének, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőjének és a Magyar Energia Hivatal képviselőjének adom meg a szót, ezt követően a képviselőtársaimnak lesz lehetősége kérdéseket feltenni, véleményeket megfogalmazni, majd a szolgáltatók képviselői és a megjelent civil szervezetek képviselői kapnak szót. Úgyhogy elsőként megkérem a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjét. Az ülésről hangfelvétel készül, gyorsíró-kapacitást nem tudunk ma kapni, úgyhogy azt kérném mindenkitől, hogy érthetően, hangosan mutakozzon be a jegyzőkönyv kedvéért. Köszönöm szépen.

Első körös hozzászólások

Kohut Viktor

KOHUT VIKTOR (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszönöm szépen. Mivel itt tapasztalatokról lenne szó, tisztelt elnök úr, ezért, ha javasolhatnám, akkor először a tapasztalatokat tekintsük át, és érdemben mi a jogszabályi háttérrel kapcsolatos észrevételekre mondanánk véleményt vagy ötleteket. Nem tudom, hogy ez önöknek így megfelel-e.

ELNÖK: Természetesen. Arra gondoltunk, hogy egy jogszabályi környezet ismertetésével kezdenénk, hogy azért látszódjon, hogy mi a jelenlegi helyzet, úgyhogy ha erre lenne lehetőség, azt szívesen meghallgatnánk, és később természetesen lehet reagálni az elhangzottakra, tapasztalatokra, felvetésekre is.

Török Zoltán

TÖRÖK ZOLTÁN (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszönjük szépen. Tehát alapvetően az a helyzet, hogy itt a fogyasztóvédelmi törvény határozza meg az általános szabályokat ezen ügyfélszolgálati panaszkezelési dolgokkal kapcsolatban, és ezen kívül az ágazati törvények, például a villamosenergia-szolgáltatásról szóló törvény, a földgázellátásról szóló törvény határozza meg a sajátos szabályokat. Alapvetően arról van szó, hogy a telefonos ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban vannak kérdések. A legutóbbi bizottsági ülésen, amin részt vettünk, felvetődött az a probléma, hogy sok esetben előfordul az, hogy az ügyfelek nagyon nehezen, hosszú időn keresztül, bonyolult menürendszeren keresztül jutnak el az ügyintézőhöz, ha eljutnak, mert lehet, hogy mindegyik ügyintéző foglalt, és 5-10-20 percet is várni kell. Igazából itt a telefonon működő ügyfélszolgálattal az a helyzet, hogy 8 órától 20 óráig a hét egy munkanapján biztosítani kell a szolgáltatók részére, és azt írja a törvény, hogy ésszerű várakozási időn belül kellene biztosítani ezt az ügyintézést. Az ésszerű szó ugye, azzal egyetértünk, hogy mi az ésszerű, az egy perc vagy az öt perc, de nyilván arra törekedni kell, hogy minél gyorsabban, egyszerűbb menürendszerrel jusson el a fogyasztó az adott ügyintézőhöz.

Ami viszont problémát okoz a telefonos ügyfélszolgálatoknál, hogy a piacok szerkezete más. Tehát nyilván a földgázszolgáltatás, villamosenergia-szolgáltatás területén kevés nagy méretű cég van, azok profi kapacitással, ügyfélszolgálatokkal tudnak rendelkezni, de például, hogyha veszünk egy másik célt, ugye van egy telekommunikációs szolgáltatásnál van egy kisebb kábelszolgáltató cég, amelyik néhány tíz- vagy százezer szolgáltatót lát el, akkor annak nyilván akár nehézséget is okozhat egy ilyenfajta ügyfélszolgálat fenntartása. Szerintünk egy olyan irányba kellene elmozdulni, ami ezeket valamennyire figyelembe veszi. Tehát azért a fogyasztók érdekei ne sérüljenek, de nyilván a vállalkozásnak ne okozzon olyan aránytalan terhet, amit ne tudnának teljesíteni.

Folyamatban a víziközmű-törvény, ott is az a probléma, hogy igazából vannak nagyon nagy szolgáltatók, és vannak nagyon kicsi szolgáltatók. Itt majd valószínűleg egy koncentráció fog bekövetkezni rövid időn belül, de a kidolgozásnál figyelembe kell venni, hogy vannak olyan szolgáltatók, amelyek néhány ezer főt látnak el, a másikkal pedig több millió szolgáltatót is ellátnak.

Gyakorlatilag itt utaltak arra is, van összeütközés a Vet. és a Get. ügyfélszolgálati szabályai között, ezt nyilvánvalóan alaposan meg kell vizsgálni, hogy hogyan tudjuk a fogyasztóvédelmi törvényben összehangolni ezt a két jogszabályt, hogy ne legyen benne ütközés, és hogy arra is volt utalás, hogy a telekommunikációs szolgáltatóknál van egy ilyen minőségi sztenderd, ott, a médiahivatal vizsgálja azt, hogy mennyi időn belül jut el a fogyasztó az adott ügyintézéshez. A közműszolgáltatóknál jelenleg ilyen nincs.

Nyilván a tapasztalatok alapján célszerű megvizsgálni ennek a kérdését, hogy hogyan lehet adaptálni esetleg erre a szolgáltatási területre is. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönjük szépen. Lépünk tovább. Időközben jelezték, hogy a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumtól is érkezett vendég, akkor most neki adnám meg a szót, ha itt van. *(Közbeszólás: Köszönöm szépen. Csak megfigyelőként vagyok jelen, meghívót nem kaptunk.)* Köszönöm szépen. Szívesen meghallgattuk volna a véleményét, de így is jó, hogyha csak megfigyelőként vesz részt.

Akkor kérdezem, állítólag a Vidékfejlesztési Minisztériumtól is érkezett vendég, ők is megfigyelőként vannak jelen. Nagyszerű. Reméljük, hogy azért lesz olyan is, aki nem megfigyelőként érkezett.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselője. Bízom benne, hogy ő nem megfigyelőként van jelen. *(Derültség.)* Önöké a szó.

Dr. Balkó Orsolya

DR. BALKÓ ORSOLYA (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Tisztelettel köszöntöm én is a bizottságot. *(Bemutatkozik.)* A kolléganőm, dr. Merli Martina, a közszolgáltatási ellenőrzési osztály osztályvezetője.

Előjáróban annyit szeretnék elmondani, hogy a jogalkalmazással kapcsolatban, ahogy már az előttem szólók is elmondták, tapasztaljuk mi is, hogy a fogyasztóvédelmi törvény állapít meg általános szabályokat az ügyfélszolgálatl kapcsolatban, illetve a Vet., illetve a Get. ezzel ellentétes szabályokat tartalmaz. Ezeknek az összehangolását mi is kívánatosnak tartjuk a jövőben.

Az ügyfélszolgálati működéssel kapcsolatban általánosságban el tudom azt mondani, hogy 2010-ben az összes beadványunk 4212 darab volt, ebből, ami részben vagy egészben ügyfélszolgálati működést kifogásolt, az mindösszesen 503 darab. 2011 első félévében pedig az összes beadványunk száma 2292 volt, ebből ügyfélszolgálati tevékenységet részben vagy egészben kifogásoló beadvány 122 darab volt mindössze. Külön statisztikával nem rendelkezünk arra vonatkozóan, hogy kifejezetten telefonos ügyfélszolgálatl hány beadványnosnak volt problémája. Összességében elmondhatjuk azt, hogy egyébként elenyésző ezeknek a beadványoknak a száma, mivel elsősorban még mindig a számlaösszeg nagyságával, jogalapjával van a fogyasztóknak problémája, és emellé csak mellékesen járul például az, hogy az ügyfélszolgálat nem volt elérhető. Akár telefonon, vagy ha személyesen ment be, akkor nem megfelelően foglalkoztak az ő problémájával. Nem megfelelő stílusban beszéltek vele, hogyha több ügyintézővel is beszélt, akkor ellenkező tartalmú tájékoztatásokat kapott.

Tehát összességében nemcsak a telefonosra, hanem az ügyfélszolgálati tevékenységre vonatkozóan jellemző problémaként merül fel a válaszadásra előírt határidők túllépése, ugye itt is ellentétes szabályok vannak, ezt mindenképpen a későbbiekben szeretnénk, hogyha lehetőség lenne arra, hogy egyszerűsödjön, mert a 15 napos, fogyasztóvédelmi törvényben előírt határidőt nehezen tudják a szolgáltatók betartani, és indokoltnak tartanánk mi is azt, hogy tényleg indokolt esetben a szolgáltatónak lehetősége lenne arra, hogy meghosszabbítsa a válaszadásra rendelkezésre álló határidőt. Pontosan amiatt, hogyha megfelelő ideje lenne a válaszadásra, akkor talán a fogyasztó is megfelelő választ kaphatna a felmerült problémákra.

A telefonos ügyfélszolgálatl kapcsolatban legtöbbször a hosszú várakozási időt kifogásolják, és ami már korábban is elhangzott, a menürendszer bonyolultsága, illetve gyakran előfordul az, hogy kifogásként jelentik be, hogy például a mérőóraállást nem tudják telefonon keresztül diktálni. Itt azért előfordult a panaszvizsgálás során, hogy megállapításra került, hogy itt a fogyasztó hibájából is felmerülhetett az, hogy nem sikerült neki a diktálást elvégeznie. És mondom, nagyon sok olyan panaszunk van, amikor kifejezetten a személyes találkozás során kifogásolják az ügyintéző hozzáállását a problémához. Ezekkel a panaszokkal sajnos nem tudunk mit kezdeni. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A kolléganő is szeretne hozzászólni, vagy ő most nem? *(Nincs jelentkező.)* A Magyar Energia Hivatal képviselőjét kérem, hogy foglaljon helyet, és meghallgatjuk a véleményét.

Bessenyei Gábor

BESSENYEI GÁBOR (Magyar Energia Hivatal): Köszönöm szépen. A legutóbbi bizottsági ülésre mi benyújtottunk az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban egy elég részletes anyagot. Ebből csak kiemelném azt, hogy a telefonos ügyfélszolgálatokra vonatkozóan is adott ki a hivatal mind a két szektorban földgázszolgáltatás és a villamos energia területén is úgynevezett minőségszabályozási határozatot. Ebben az az előírás, hogy különböző területekre, tehát a mérőállás-fogadásra, műszakihiba-bejelentésre, illetve az általános ügyfélszolgálatokra vonatkozóan 30 másodpercen belül átlagosan 80 százalékát fogadni kell a beérkező hívásoknak. Azt tapasztaltuk az előző években, hogy egy-két engedélyes egy-két évben vagy negyedévben bemutatkozó elmaradása, tehát a követelménytől való elmaradását leszámítva ezeket a mutatókat többnyire tartják az engedélyesek.

A fogyasztói elégedettségfelmérés, amit most már 16. éve végzünk, szintén foglalkozik az ügyfélszolgálatok elérhetőségével, az azzal való elégedettséggel, ezzel kapcsolatban szintén az előző anyagban van egy számsor, ami szerint a nagyon jó, jó és inkább jó megítélési válaszok aránya villamos energia területén a lakosságnál 80, földgáznál 89 százalékos elégedettség, tehát egy jó 4-es osztályzatot adtak a véletlenszerűen mintavétel alapján kiválasztott felhasználók. Az is kiderült a hivatal adatalemzéseiből, amit az engedélyesek 2009-ben szolgáltatott számunkra, pontosabban a 2009. évi adatok alapján, hogy körülbelül 22 százaléka a felhasználóknak az, akik megkeresték abban az évben a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül a szolgáltatójukat. Tehát látni kell a probléma megoldásánál, hogy a felhasználóknak mintegy egyötöde az, aki ténylegesen ezt igénybe is veszi. A mi általunk tapasztaltak megerősítik azokat, amiket az előzőekben is hallottunk, tehát elsősorban a menürendszer bonyolultsága, többszintű aláosztása, legalábbis bizonyos engedélyeseknél, ez valóban zavaró, de el kell mondani azt is, hogy mi mindannyian fogyasztók is vagyunk, és más szektorokban, legyen ez akár bankszektor vagy az előbb már hallott telekommunikáció vagy akár egy kábeltévé társaságnál is bizony ugyanezek a problémák előjönnek, sőt egy elég nagy hazai bankunknál a személyes irodában is, amikor hívószámot kell kérni, ott is olyan menürendszerrel találkozunk, ami többszintű és gyakorlatilag alig lehet megtalálni, hogy mit is kell megnyomni. Tehát ez az az alapvető probléma, amit mi a fogyasztóvédelmi osztályon orvosolni kívánnánk. Ezzel kapcsolatban már tettünk is javaslatokat az engedélyeseinknek például azzal, hogy ezeket a menüket jó lenne, hogyha a honlapjukon az ügyfélszolgálatokkal valami kis egyszerű szórólapon vagy kis kártyán közzétennék, hogy amikor telefonálásra kerül a sor, akkor ne kelljen a fogyasztónak végighallgatni minden egyes menüt és találatra beválasztani, hogy talán az 5-ös, az ami nekem kell, hanem tudatosan tudja, hogy melyik menü mögött milyen szolgáltatásra számíthat.

A másik, ami a múltkori ülésen is elhangzott, és ezzel is egyetértünk, hogy nagyon sokszor a call centereknek az eleje az aktuális újdonságok, reklámok, akciók ismertetése, ami fölöslegesen húzza az időt és tulajdonképpen a fogyasztó pénzét. Ezt mi javasoljuk áttenni egy választható menüpontként, hogy akit érdekel az újdonság vagy az akció, az külön választhassa. Illetve a másik variáció, hogy az átmeneti túlterheltség idején a megszokott zene helyett hallgassa ezeket az aktuális információkat. Még mindig kedvezőbb mint a zenét hallgatni. Mi ezeket tartjuk változtatnivalónak. Ugyanakkor mindenképpen szeretnénk felhívni a figyelmet arra a körülményre, hogy az egyedi hívásra vonatkozó konkrét szabályozást mindenképpen megfontolandónak tartjuk, tudniillik az élet azt produkálja, hogy például idén év elején mindenki emlékszik az MFESZ engedélyének a felfüggesztésére, de a 2007 eleji jogszabályváltozásra, és számtalan ilyen alkalom volt, amikor az engedélyes érdekkörén kívül történt olyan esemény, ami tízszeresítette meg százszorozta adott esetben a hívások számát egy engedélyes felé, amire nyilvánvalóan nem lehet felkészülni. Erre egy példát hadd mondjak, hogy Budapest bevezető útjai is egy meghatározó keresztmetszettel

kiépülnek, és bizony reggel csúcsforgalom van, de lehet, hogy napközben meg két-három autó megy rajta végig. Tehát meg kell találni az optimumot. Ugyanis, amikor csúcsok vannak, és az elmúlt 10-15 év szakmai tapasztalata azt mutatja, hogy jellemzően hétfő-kedd az, amikor nagyon nagy a megkeresés, személyes, telefonos ügyfélszolgálatokon, szerte az országban minden szolgáltatási szektorban, és csütörtök-pénteken bizony ez eléggé visszaesik, tehát ezt figyelembe véve egy ilyen negyedéves vagy éves átlagos minőségmutató irányába kellene elmozdulni minden szektorban, mint amit a földgáz- és villamos energia területén a Magyar Energia Hivatal már évekkal ezelőtt kiadott. Ezen lehet finomítani, lehet szigorítani, de jellegeiben ezt tartjuk reálisnak. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Ahogy a bevezetőben jeleztem, most meghallgatjuk a bizottsági tagok véleményét, illetve kérdéseiket az elhangzottakkal kapcsolatban. Parancsoljatok!

Képviselői kérdések

DR. HORVÁTH ZSOLT (Fidesz): Többször nekifutottunk már ennek a témakörnek, de most talán sokkal részletesebben foglalkozhatnánk vele. Én három észrevételt szeretnék tenni, az egyik annak az ellentmondásnak a figyelemfelhívása, arra az ellentmondásra, hogy általában a döntéshozók szeretik, különösen a fogyasztóvédelemmel foglalkozó döntéshozók szeretik a végletekig a fogyasztók érdekeit képviselni, és gyakran elfeledkeznek arról, hogy amikor a szolgáltatóknak előírnak egy kötelezettséget, akkor ezzel költséget is előírnak, és ezt a költséget végső soron a fogyasztóval fogják a szolgáltatók megfizettetni, mert más lehetősége nincsen. Tehát, bár egy kicsit ilyen gumi jogszabály ez az „ésszerű időben”, de hát létezik az a nagyságú ügyfélszolgálat, amelyik képes akár, ha előírjuk, húsz másodpercen belül minden hívást fogadni, de tekintettel a hívások abszolút egyenetlen érkezési rendjére, sőt hát tervezhetően tudott, hogy mely időszakban vannak a csúcsok, ugye ezt azért lehet sejteni, ha végig erre állnak be, akkor ezzel a fogyasztókat egy indokolatlan költséggel terheljük meg. Ezt most nem önöknek mondom, hanem egyáltalán a közös gondolkodás miatt.

A másik, ami viszont a döntéshozókat ebbe az irányba sarkalja, az esetek nagy részében nemcsak tudásbeli, hanem egész egyszerűen a rendszer felépítése miatt nincsen meg a kontroll lehetőségük arra, hogy most valóban akkor költséget generál-e a szolgáltatónak az a kérés, amit ő elmond. Nézzük meg, csak az elégedettségi mutatók mérése, rögtön metodikai kérdést tudnék belőle csinálni, hogy akkor mégis mivel elégedett az ügyfél és milyen alapon mérjük. És ott meg hasonló az összes statisztika, tehát mihelyt elmegyünk a mélyére, és elkezdjük elemezni, ki fog derülni, hogy igen, de a kumulált számok nem fedik le a valóságot. És néhány elégedetlen ügyfél igen hangos tud lenni, a megfelelő helyekre eljut, a megfelelő civil szervezeteket megtalálja, akiknek pont ez a küldetésük, akkor bizony ebből nagy vihart lehet kavarni, és meg tudja hamisítani azt a képet, különösen, ami – nem megbántani akarom, a média teszi a dolgát -, ha még fel is erősíti, akkor ez a látszat alakul ki. Ugye, az egészségügyből jövök, tehát orvosként, higgyék el, van róla fogalmam, hogy mit jelent 364 nap becsülettel dolgozni és egy nehéz esetet kifogni, amiben talán egy kicsit hibázik is az ember. Tehát én értem ezeket a problémákat.

A politika ezért van nehéz helyzetben, mert nem tudja megítélni, ezért bizalmi alapon kellene döntenie, ami pedig elég nehéz. Miért térünk vissza újra és újra erre a kérdésre, az ez. És miért a telefonos ügyfélszolgálatot erőltetjük? Azért, mert úgy tűnik, hogy ez a legolcsóbb és a legkényelmesebb. De javítsanak ki, hogyha ebben tévednék. Ha ezt sikerülne jól csinálni, akkor talán le lehetne hátrálni a még költségesebberről, a személyes ügyfélszolgálatokról. Mert az viszont tényleg egy horror-költség, ráadásul annak az esélyegyenlősége, ami egy nagy szó a politika bugyrában. Tehát azért abban esélyegyenlőséget biztosítani néhány ezer fős település

és egy fővárosi kerület között, szinte reménytelennek látom. Tehát nem véletlen, hogy a telefonos ügyfélszolgálattal foglalkozunk.

Jogszábai ellentmondásoknál. Nem menteni akarom a mundér becsületét, azt hiszem, a napokban foglalkoztunk vele frakción belül, 180 ezer jogszabály van Magyarországon hatályban. Néha egy-két ellentmondás belecsúszhat. Ez a rendszer próbája, egyetértek azzal, hogy ezeken igazítani kell, de még egyszer mondom, nem saját magunk mentésére, szerintem a fő probléma, hogy ennyi jogszabály van. Kizártnak tartom, hogy ennyire szükség legyen, tehát szerintem a harmadával ugyanolyan jó lenne. De nem akarom bántani a jogalkotókat, meg a joggal foglalkozókat, de ezeket nyilván viszonylag egyszerűen ki lehet küszöbölni, ez nem képviselői feladat, hanem kormányzati feladat, csak halkán jegyzem meg, tehát mindegyik terület valamely tárcához tartozik, meg kell írni és össze kell pakolni, hogy akkor ebben hol látják a szükséges változást.

Határidő kérdése. Ez szerintem a legkényesebb dolgok közé tartozik. Ugye azt szoktuk mondani, hogy a válaszadási határidő egy nagyon egyszerű dolog, mert ha semmi mást nem teszek, csak elmondom, hogy elkezdtem a kivizsgálását a panaszának, akkor lényegében válaszoltam. De ezzel nincsen előrébb. Na most, ilyen értelemben azt gondolom, hogy a 15 nap egy méltányos határidő. Mihez képest? Ha az a problémám, hogy szerintem indokolatlanul megszüntették nálam a szolgáltatást, télvíz idején a 15 nap meglehetősen hosszú. Ha az a problémám, hogy nem hajlandók a jó istennek sem leemelni a számlámról a csoportos beszédési megbízást, és emiatt nekem kell elballagni a csekkkel, akkor a 15 méltányos. Tehát nagyon nehéz megmondani, hogy ez a 15 nap sok vagy kevés.

Most a víziközmű szolgáltatóknál már láttunk olyan módosító javaslatot, ami éppen arról szólt, hogy a kikötés, utána a bekötés esetében még azt az öt napot is három munkanapra akarja csökkenteni. Hát nyilván az az indok, hogy hétvégén ne kelljen menni a hétvégi túlmunkafizetés, egyéb miatt. De a szolgáltatóknak az első adandó munkanapon célszerű legyen visszakötni, vagy ha az adós rendezte a tartozását, ugye jól emlékszem erre a módosítóra? De bólogat helyettes államtitkár úr.

Tehát inkább csak megfontolandó kérdésfelvetésként mondom, hogy a határidő tekintetében lehet, hogy bizonyos problémák csoportosítása esetén más-más határidők betarthatóbbak és ésszerűbbek egy szolgáltatóknak mint egy generális szabály. Lehet generális szabály a 15 nap, de azzal egyetértek egyébként, hogy semmitmondó válasszal az ügyfél nem lesz előrébb. Tehát még egyszer tudomásul véve egyébként, hogy az ügyfelek jelentős része nehéz eset, elnök úr, én megragadnék még egy alkalmat egy kicsit lazább, gondolom, az albizottságban a rend, hogy olyanról is szóljak, ami nem tartozik a konkrét napirendünknek a tárgyába, de a telefonos ügyfélszolgálatokhoz tartozik, és ezek a telefonos ügyfélszolgálatok a nem közszolgálatot ellátó feladatok, például a légitársaságok. Szóval látok olyan példát, nem akartam elhinni, amíg a fogadóórán fel nem hívták a figyelmemet, hogy a telefonos ügyfélszolgálat elérése úgy kezdődik, hogy 06-90. És ez komoly! Percenként 250 forint. Nem tudom, mennyi az árfolyam pontosan. Nem állítom, hogy ez a mostani feladatunk, de talán egyszer erre visszatérhetnénk, mert én tudom, hogy nem kötelező repülni, de ha mégis valaki megy és valami gondja van, méltánytalannak tartom, hogy 90-es hívószámon érhet el egy olyan céget, akinek egyébként a szolgáltatásaiért fizet. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Képviselő úr?

BALLA GERGŐ (Jobbik): Köszönöm a szót, elnök úr. Megragadott engem is ez a 90-es hívószám, mindenképpen célszerű lenne a 40-es vagy a 80-as hívószámmal kezelni az ilyen ügyeket.

A másik, amit szeretnék különválasztani, szóba került itt a személyes és a telefonos ügyintézés is. A személyes ügyintézésnél, ahogy hallottuk a fogyasztóvédelmi hivatalnál is,

ott sokkal jobban megengedik maguknak esetlegesen az ügyintézők azt a hangnemet, ami esetlegesen nem megfelelő. Itt a felkészültség hiánya is lehet ez, vagy éppen azért, mert aki panaszkodni megy be, ő csak azzal találkozik, dicsérni ritkán mennek be egy ügyfélszolgálati irodába. Mindenféleképpen itt a felkészítésükre nagyobb figyelmet kéne fordítani. A telefonos ügyfélszolgálatnál látszik mint ahogy interneten is kering több ilyen felvétel is, hogy ott viszont birkatürellemmel képesek az ügyféllel foglalkozni, de nem biztos, hogy a panaszára megoldást tudnak ajánlani, és legtöbb esetben ilyenkor úgyis azt mondják, hogy fáradjon be egy ügyfélszolgálati irodába, hogyha nem tudnak a problémájára megoldást találni. A menürendszereknél egyértelmű, hogy mint ahogy itt hallható is volt, szükséges lenne az egyszerűsítést. A fiatalok biztos könnyebben elboldogulnak egy ilyen menürendszerrel, de az idősebbek, akik pontosan azért veszik igénybe a telefonos ügyfélszolgálatot, hiszen esetleg messze van a személyes ügyfélszolgálati iroda, akkor nekik sokkal könnyebb legyen ezt az ügyet elintézni. Mindenféleképpen célszerű lenne időkeretet meghatározni. Ezt az ésszerű határidőt le kellene szabályozni. Nagyon sok olyan szolgáltató van, ahol a zenétől a reklámig minden elhangzik, és akár negyedórát is várakozással kell tölteni, persze ezt indokolhatják azzal, hogy még mindig egyszerűbb, mintha személyesen elmenne valaki, de ha van ilyen lehetőség, akkor teremtsük meg azt a feltételt, hogy minél gyorsabban el tudják intézni az ügyet.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Spaller Endre képviselő úr, parancsoljon!

SPALLER ENDRE (KDNP): Köszönöm szépen a szót. Ugye, amikor az a kérdés, hogy ésszerű időn belül miért nem válaszolnak a cégek, akkor mindig az a kérdés, hogy miért, a cégnek mi az érdeke. Mi az, ami miatt a cégnek nem elsőrendű érdeke, hogy gyorsan elégedett ügyfélhez jusson? Ez az első pont, amin el kell gondolkodni, és azon lehet gondolkodni, hogy hogyan lehet úgy alakítani a rendszert, hogy ez legyen az adott cég érdeke. Ez az egyik.

A másik, sokan mondták, hogy azért drága egy ilyen telefonos ügyfélszolgálatot fenntartani, meg hogy hol vannak a hullámhegyek meg hullámvölgyek. Nem tudom, hogy tiltja-e bármi, hogy ezek az ügyfélszolgálatok összefogjanak, hiszen rengeteg call center működik Budapesten. Sőt, szerintem nagyjából most már olyan call center nagyhatalom vagyunk, hogyha megnézzük, Indiától az Egyesült Államokig, Svájcól Nagy-Britanniáig, mindenhol, itt Magyarországon rengeteg olyan call center, meg help desk meg nem tudom, mi működik, ami ezeket az országokat szolgálja ki. Tehát van-e annak törvényi akadálya, és hogyha van, akkor szüntessük meg, hogy ezek a call centerek összefogjanak, és együtt egy közös call centerben működjenek? Mert ha így működnének, akkor 24 órán keresztül is nagyjából ugyanazért az árért vagy még olcsóbban tudnának dolgozni. Arról nem is beszélve, hogy a hullámvölgyekben, amikor nincs annyi bejövő ügyfél, akkor egyébként egy call centernek kimenő feladatai is vannak. Olyan is van, amikor neki kell hívnia, tehát így teljesen kiegészíthető lenne ezeknek a call centereknek a teljesítménye.

A másik, egy formabontó gondolatom is van, amivel szerintem most kezdünk el foglalkozni. Itt látom, hogy vannak szolgáltatók. Nagyon sok olyan probléma van, hogy a kedves ügyfél meghallgatja, hogy az ő beszélgetését magnóra rögzítik, és bíz benne, hogy akkor cserébe, amit ott megbeszélnek, az valamilyen szempontból, nevezzük úgy, hogy joghatályos. Ez annyira így is van egyébként, hogyha mondjuk egy kedvezményes telefoncsomagot telefonon valaki megrendel, az joghatályos anélkül, hogy ő bármilyen szerződést aláírna vagy akár a következő hónaptól lehet aktiválni. Ezzel élnek is a szolgáltatók és fel is tudják mutatni azt a kis hanganyagot, ahol ő beleegyezett abba, hogy megrendeli az ilyen-olyan díjcsomagot. Na most, az a kérdésem, hogy vajon az technikailag megoldhatatlan-e – biztos vagyok benne, hogy nem -, hogy az illető kapjon valami kódot a

beszélgetés elején, hogy esetleg ő ezt vissza tudja hivatkozni, és utána igenis kötelező legyen a szolgáltatónak produkálni, ha már úgymint felveszi, az visszakereshető dátum és minden szerint, és az ügyfél is kapjon egy olyan kódot, ami alapján ő megmondja a dátumot, meg a kódot, akkor vissza tudja keresni ezt a hanganyagot, és ilyen módon, hogyha ők egyszer megbeszélnek valamit, akkor a cégnek igenis kötelessége legyen tartania magát ahhoz, és viselje annak a kockázatát, hogyha a nem megfelelően képzett ügyfélszolgálatos esetleg téves információt adott. Én azt gondolom, ilyenekből nagyon sok balhé van, hogy ez ma nem így működik.

És hát a hosszú várakozási idő, illetve a bonyolult menü, ezek úgy csökkenthetők valamennyire, hogyha a cégnek érdeke. Én nem hiszem, hogy ezt lehet jogszabályban rögzíteni, hogy mit jelent az elégedett ügyfél, amíg a cégeknek nem érdeke, hogy elégedett ügyfelük legyen, addig nem biztos, hogy lesz elégedett ügyfél. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm, képviselő úr. Ahogy mondtuk, most lehetőség nyílik a megjelent szolgáltató cégek képviselőinek a hozzászólásaira. Reméljük, ők nem megfigyelőként érkeztek, és megismerjük a szolgáltatók véleményét is ezzel kapcsolatban. Kíváncsian várom.

A szolgáltató cégek képviselőinek hozzászólásai

ZÁHONYI CSABA (EDF-DÉMÁSZ Zrt.): Sok minden elhangzott, ami előremutató. Érdekes volt ez a felvetés, hogy különböző ügytípushoz különböző válaszadási határidő tartozhatna. Én is azt látom, hogy a 15 nap nagyon egységes, és vannak olyan rendkívül komplikált, akár több évre visszanyúló olyan mérőhelyesbítések, amiknek a felgöngyöltése nagyon sok időt vesz igénybe. Míg egy egyszerű mérőállás bejelentésére nem kell 15 napot várni. Érdekes ezen elgondolkodni, hogy különböző ügytípusokhoz akár különböző határidő is tartozhatna. Illetve volt szó a hatékonyabb csatorna felé terelésről, illetve, hogy mi a drága és mi az olcsó. Akár a válaszadási határidőkben is lehetne ezt tükrözni. Tehát, ha például egy internetes online megkeresés esetén nem 15 nap alatt kellene az ügyfél panaszát kezelni, mert ugye a postázás nagyon sok időt elvisz, az ügyintézésből nagyon sok idő, amíg ide-oda mennek a levelek, ez online csatornán nyilván nem vesz annyi időt igénybe, tehát lehetne akár kedvezni az ügyfeleknek azáltal is, hogy ott gyorsabban, hatékonyabban tudjuk kiszolgálni, és tudja az ügyfél is, hogy nem 15 nap alatt fog választ kapni.

Volt egy ilyen felvetés, hogy miért nem működnek együtt a szolgáltatók csúcs esetén. Vannak egyébként olyan haváriaesetek, amikor többek között a mi szolgáltatónk egy másik szolgáltatóval együtt tud működni, de teljes körűen nem lehet együttműködni, ugyanis a számlázási rendszerekhez, olyan ügyfeladatokhoz nem férhetek hozzá, amelyek egyébként titkos adatokat tartalmaznak. Tehát ezért mondom, hogy különböző olyan esetekben, amikor kiesés van vagy üzemzavar van, akkor nyilván bizonyos esetekben lehet ilyen együttműködés szolgáltatók között, de teljes körűen ez sajnos nem tud megvalósulni, és hogy az ügyfél részére visszakereshető legyen, nyilván minden egyes telefonbeszélgetést rögzítünk, és az dátum alapján egyébként visszakereshető. Sok esetben van az, amikor az NFA konkrét panaszügyet, reklamációt vizsgál, akkor bekéri ezeket a beszélgetéseket. Ha akár ügyfélnév van, körülbéli időpont van, ezek visszakereshetők minden további nélkül, mivel mindent rögzítünk, tehát ezek akár most is rendelkezésre állnak.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Várjuk a következő szolgáltató véleményét. Szívesen meghallgatnánk akár a TIGÁZ, az EON, az ELMŰ, a FŐGÁZ jelenlévő képviselőjének a véleményét is. Tessék parancsolni!

MÉSZÁROS GÁBORNÉ (TIGÁZ Panasziroda): Köszönjük szépen a meghívást. Nagyon sok érdekes felvetést hallottunk, külön köszönöm Horváth Zsolt képviselő úrnak

azokat, az ésszerűsítésre vonatkozó és kicsit talán a hullámokat vagy csúcsokat kikerülni igyekvő felvetéseit, ami itt empatikusan elhangzott a szolgáltatók felé.

Amivel kapcsolatban én úgy gondoltam, hogy csatlakoznék az előttem szólókhhoz, nagyon-nagyon hasznosnak vélem azt a felvetést, hogy az ügyeket, amit azért ne csak panaszoknak nevezzünk, mert ellentétben azzal, ami itt elhangzott, hogy azért az ügyfélszolgálati irodákra főleg azért mennek be a fogyasztók, hogy panaszkodjanak, ez azért nem így van. Hála istennek zömében inkább azért, hogy valamilyen ügyet intézzenek, tehát nemcsak a panaszokat, hanem általában a megválaszolendő ügyek csoportosítását én is nagyon támogatnám, és a válaszadási határidőknek ezáltal az egységességének a kiküszöbölését. Tehát valóban lehet olyan eset, amikor az ügyintézési idő sokkal rövidebb. Jelenleg is van ilyen eset, hiszen például már elhangzott, kikapcsolás utáni visszakapcsolásnál a gázszolgáltatás esetében például két napja van erre a szolgáltatónak. És nyilván, hogyha az ügyfélszolgálaton vagy a call centerben az ügyfél erre vonatkozóan bejelentést tesz, itt azonnal és soron kívül intézkedik a szolgáltató. Tehát ez egy ilyen, számomra nagyon-nagyon pozitív kezdeményezésként hangzott el.

Az, hogy az ügyfélszolgálatokon esetleg jobban megengedik, talán így hangzott el, a nem megfelelő hangnemet maguknak az ügyintézők, azt gondolom, hogy ez sem általánosítható ebben a formában. Vélhetően az, hogy a call centerekben hangrögzítés történik, ez a hangnemet nyilván pozitív irányba befolyásolhatja, és itt engedjek meg, hogy tájékoztassam önöket arról, hogy a TIGÁZ-nál már folyamatban van az ügyfélszolgálatokon is a hangrögzítésnek a bevezetése, írott jelleggel már működik a debreceni ügyfélszolgálatunkon, és hát ezzel is azt reméljük, hogy ez a vélelmezett hangnem, ami utólag nem bizonyítható, hogy mit mondott, hogyan mondta, hogyan válaszolt esetleg az ügyintéző az ügyfélnek, úgy gondoljuk, hogy ezzel talán ezeknek az ügyintézéseknél is a színvonalát növelhetnénk.

Azt, hogy beküldik esetleg az ügyfélszolgálatra a telefonos ügyintézők az ügyfelet, nyilván adódhat olyan helyzet, amikor erre szükség lehet, de azt gondolom, hogy ez nem célja egyetlen egy szolgáltatónak sem.

Spaller képviselő úrnak arra a gondolatára, hogy a cégnek mi az érdeke, azt hiszem, hogy valamennyi megjelent szolgáltató nevében mondhatom, hogy ugyanaz, amit ön is felvetett, tehát az, hogy a fogyasztók elégedettek legyenek. Nyilván az, amiről itt már többször szó esett, hogy bizonyos csúcsokra való felkészülés nyilván hatékonysági szempontból nem minden esetben jöhet szóba, de természetesen arra törekszünk, hogyha kell, akkor ne 30 másodperccel, hanem sokkal hamarabb vagy korábbi időn belül fogadjuk ezeket a hívásokat, ne 15 napon belül válaszoljuk meg a leveleket, hanem sokkal hamarabb. Tehát nyilván a megkeresések nagy részében elmondhatjuk, hogy 3-4-5 napon belül is megtörténik az írásbeli válaszadás. Nyilván a bonyolultabb ügyekben azt gondolom, az NFH képviselője, amikor azt mondta, hogy indokolt esetben ezek a válaszadási határidők meghosszabbíthatók, például, hogyha mérőhely-ellenőrzésre van szükség ahhoz, hogy az ügyet teljes körű körülményekkel vizsgáljuk ki vagy egyéb bonyolult ügyekben, ez igenis, azt gondolom, hogy indokolt lehet, és lehet ennek a felvetésnek létjogosultsága. A hangrögzítések és a hangrögzítésekhez tartozó kódokkal kapcsolatban tudom én mondani a saját részünkről, de azt gondolom, hogy a szolgáltatók nagy része szintén az SAP-rendszerben dolgozik, tehát valamennyi telefonhívás alkalmával ügyfélkapcsolat jön létre. Azonkívül, hogy ez a beszélgetés rögzítésre kerül, a call centernek gyakorlatilag a technikai rendszerében, a számlázási, nyilvántartási rendszerünkben, tehát az SAP-rendszerben egy ügyfélkapcsolat kerül rögzítésre, aminek van egy kódja, száma. Tehát ez abszolút visszakereshető és most meg tudjuk azt mondani, hogyha mondjuk egy fogyasztó egy nap többször is betelefonál, délelőtt, délben, délután, az hány órákor volt, mikor kezdődött a beszélgetés és mikor végződött. Tehát azt gondolom, hogy a kezdeményezés jó, bár ez működik már valamennyi

szolgáltatónál. Hogyha a fogyasztók erről a beszélgetésről rögzített hanganyagot kérnek, akkor azt is rendelkezésre tudjuk bocsátani. Ez valamennyi szolgáltató esetében így van.

Úgyhogy én köszönöm a felvetéseket. Azt gondolom, hogy az általános jellegű felvetéseken túlmenően szeretném azt felajánlani, hogyha bármilyen ötlet a bizottságnál megjelenik vagy a képviselőknél fogadóórán bármilyen módon panasz jelenik meg, fogadjuk, tehát ne csak ilyen alkalmakkor találkozunk. Hanem megjelent mondjuk egy TIGÁZ-ra vonatkozó panasz vagy bejelentés, vagy bármilyen közérdekű felvetés, akkor mi szívesen fogadjuk, kivizsgáljuk, tehát tartuk a mindennapokban a kapcsolatot, és akkor talán nemcsak ilyen általánosan elmondható vélemények keringenek majd a bizottság képviselőinek a fejében, hanem az egyes ügyek kapcsán is azonnal tudunk intézkedni, hogyha esetleg probléma van. Úgyhogy én ezt a TIGÁZ részéről szeretném felajánlani a bizottság részére. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Reméljük, hogy nemcsak nekünk szól ez a felajánlás, hogy a mi panaszainkat vizsgálják ki konkrétan, hanem a fogyasztók felé is szól. Lesz rá lehetőség, mindjárt meghallgatjuk majd a civil szervezeteket, bizonyára rengeteg konkrét panaszt fognak nekünk elmesélni. De továbbra is várjuk az itt jelen lévő szolgáltatók kéréseit akkor, hogy akik itt vannak, hasonló módon elmondják véleményüket, tapasztalataikat számunkra.

BÁNFAI GABRIELLA (EON): Jó napot kívánok! Egyrészt szeretnék csatlakozni az előttem szólókhoz, mindenképpen arra vonatkozóan, ami a hangrögzítéssel kapcsolatban a korábbiakban elhangzott, tehát emellé az EON is egyértelműen csatlakozni tud. Nálunk is bármikor visszakereshetőek ezek a hanganyagok.

A másik, amire szeretnék reagálni, a szolgáltatók érdeke. Én azt gondolom, hogy az EON nevében egyértelműen nyilatkozhatom arról, hogy természetesen érdekünk az, hogy az ügyfelek elégedettek legyenek. És ennek kapcsán a 15 napos válaszadási határidőt mi is abszolút támogatnánk, és nagyon jó felvetésnek és ötletnek tartjuk azt, hogy a különböző ügyekben különböző határidőkkel legyen módja a szolgáltatóknak válaszolni. Ezenkívül pedig azt gondolom, hogy az elektronikus csatornáknak a gyorsítását mindenképpen támogatni szeretnénk, sőt mi már most nyolcnapos határidőket fogalmazzunk meg saját magunk részére az elektronikus csatornákon beérkező megkeresések megválaszolására, illetve vannak bizonyos kiemelt ügyeink, amiben másfél, illetve háromnapos válaszadási határidőket vállalunk be. Ezek publikálásra nem kerülnek, de saját magunk számára nagyon szűkös határidőket szabunk meg. Ennyivel szerettem volna hozzájárulni.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Annak meg külön örülünk, hogy mindenféle külső hatás ellenére saját maguk szándékából gyorsítják a határidőket, és próbálnak a fogyasztók érdekében egyre inkább eljárni. További hozzászólók?

MAGYARNÉ DANKÓ MÁRIA (GDF SUEZ): A GDF SUEZ nevében jöttem, korábbi nevén, TIGÁZ-DÉGÁZ, aki ugye hat megyét lát el gázszolgáltatás szempontjából. Az ügyfélkapcsolati osztályt vezetem, tehát mind a személyes, mind a telefonos ügyfélszolgálatnál vannak igen hosszú időre visszamenőleg tapasztalataim. Mindenképpen szeretném megköszönni képviselő úrnak, aki most éppen elment, hogy említette, hogy milyen nehéz megtalálni azt az egyensúlyt a költségek, az ügyfél-elégedettség, az ügyfélszolgálatok működtetése tekintetében. Úgy gondolom, hogy minden szolgáltató nevében elmondhatom, hogy mindenki arra törekszik, hogy a lehető legkisebb költséggel, de mégis az ügyfelek maximális kiszolgálását tudja megtenni. Mindenképpen mi is szeretnénk támogatni ezt a felvetést, hogy a különböző típusú ügyeknek különböző legyen a megválaszolási határideje.

Hiszen itt már többen említették más szolgáltatóktól is, hogy bizony vannak olyan ügyek, amiket nem biztos, hogy sikerül teljes körűen lerendezni ebben a nagyon kötött 15 napban, és természetesen vannak egyszerűbb ügyek, amiket akár azonnal vagy egy-két napon belül is sikerül ügyintézni. Kifejezetten a téli időszakban a kikapcsolásnál mi is kiemelt figyelmet fordítunk arra természetesen, hogyha valaki rendezi a tartozását, az akár a jogszabályban meghatározott határidőn belül visszakaphassa a gázszolgáltatást.

Én is szeretnék megemlíteni a hangrögzítéssel kapcsolatban egy-két dolgot. Társaságunk az idén bevezette azt, hogy nemcsak a telefonos ügyfélszolgálaton, hanem teljes körűen a személyes ügyfélszolgálatokon is minden beszélgetés hangrögzítésre kerül. Természetesen a személyes ügyfélszolgálaton van az ügyfélnek lehetősége arra is, hogy azt a megoldást válassza, hogy nem kíván ehhez hozzájárulni, hiszen ezt is biztosítani kell az ügyfeleknek, hogy legyen ilyen csatorna is.

Mindenképpen az elmúlt most már majdnem bő fél éves tapasztalatok azt mutatják, hogy mindenképpen segíti az ügyfélszolgálat munkáját, a panaszkezelés munkáját, és ezt mindenképpen támogatjuk a későbbiekben is, hogy ahogy képviselő úr is említette, hogy akár a visszakereshetőség megtörténhessen. Ahogy Mészárosné Ibolya említette, hasonló rendszerben dolgozunk mi is, tehát könnyen visszakereshető így is a rögzített beszélgetés a személyes ügyfélszolgálaton, a telefonos ügyfélszolgálaton és az ügyfélkapcsolati naplók alapján is. Ennyit szerettem volna elmondani. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A szolgáltatók részéről további hozzászóló, hogyha már ilyen szépen kialakult a vita és mindenki elmondta eddig a véleményét? Van-e még valaki, aki esetleg szót kér? *(Nincs jelentkező.)* Akkor köszönjük szépen a szolgáltatóknak.

Átadnánk a szót a civil szervezetek irányába.

A civil szervezetek képviselőinek hozzászólása

DR. EITMANN NORBERT (Közép-Magyarországi Fogyasztóvédelmi Egyesület): Köszönöm szépen. Korábban már eljuttattuk a javaslatainkat a tisztelt képviselő uraknak és hölgyeknek, csak kiegészítésként szeretnék pár gondolatot mondani. Már a múltkori ülésen is hiányoltam a fanfárokot meg a trombitákat, annyira pozitív számokat és kifejezéseket hallhattunk mind a hatóságok, mind most a szolgáltatók képviselőitől. Ez mindenképpen örömteli, bár amit tapasztaltunk, és amint a képviselőktől korábban is hallottuk, nem teljesen ezek a tapasztalatok. Ugye azt kell mindenképpen megérteni, amikor a fogyasztó ügyfélszolgálatához fordul, teljesen mindegy, hogy milyen formában - telefonon, személyesen vagy levélben -, akkor már eleve, mondjuk így, negatív szituációban van, hiszen mérgelődik a számla mértéke miatt, mérgelődik amiatt, hogy nem érti a számlát, vagy pedig a szolgáltatás minőségével van problémája. És ezt követően még az idegrendszerét is próbára teszik egyes szolgáltatók azzal, hogy hát bizony nem húsz másodperc alatt, hanem esetleg húsz perc alatt jut el egy ügyintézőhöz, vagy a menürendszerben próbálkozik elérni a megfelelő célállomást, és itt azért halkán jegyzem meg, hogy itt azért vannak olyan telefonok és fogyasztók, akiknek nincsen olyan telefonjuk, amellyel a menürendszer használható, magyarul nem tudja nyomogatni a gombokat, vagyis hát tudja nyomogatni, csak éppen nem megy vele semmire, mert nem tud ugrálni a menürendszer között.

Hallottuk a mai ülésen, hogy elenyésző azoknak a panaszoknak a száma, akik kifejezetten a telefonos ügyfélszolgálatokkal kapcsolatosak. Nyilvánvalóan elsősorban azokkal van probléma, illetőleg olyan kérdésekkel kapcsolatban merülnek fel a fogyasztóknak problémái, amelyek konkrétan érintik a pénztárcájukat. Magyarul nagyon sokat kell fizetniük esetleg a számláért, vagy a szolgáltatás minőségével van problémájuk, és ezen felül még – mondom még egyszer – az idegrendszerük is esetleg próbára van téve. Nyilvánvalóan illemszabályokat nem lehet semmifajta jogszabályba beiktatni, illetőleg betenni, hogy hogyan

beszéljenek a fogyasztóval, legyenek kedvesek vagy normális hangvételben, de arra vonatkozóan lehet módosítani a szabályokon, hogy például az ésszerű határidő mit jelent. Csak példaként említem meg, a telekommunikáció terén megvan, hogy 4 percen belül ügyintézőhöz el kell jutnia a fogyasztónak. Az, hogy most ez a 4 perc sok vagy kevés, az megint más kérdés, de itt is meg lehetne a közüzemi szolgáltatóknál is ugyanezt határozni, hogy egy meghatározott időn belül jusson el a fogyasztó egy ügyintézőhöz és ne az ésszerű határidőn belül, ami mondom még egyszer, lehet 10-20 perc vagy akár hosszabb idő is.

A menürendszer egyszerűsítése egyértelműen nagyon fontos feladat, nagyon jó javaslatot hallottunk Horváth képviselő úrtól, illetőleg a Magyar Energia Hivatal képviselőjétől arra vonatkozóan, hogy már előre közzétegyék a fogyasztók számára a menürendszert, hogy ezáltal tudják, hogy hányas gombokat kell megnyomni, mondom még egyszer, ha erre lehetőségük van. Köszönöm szépen. Csak ennyit szerettem volna hozzátenni.

ELNÖK: Köszönjük szépen. Civil szervezetek részéről további?

PORPÁCZI DEZSŐ (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége): Először is köszönöm szépen a meghívást, hogy lehetőségünk van a fogyasztóvédelemnek erről a fontos részletkérdésével részt venni a tárgyaláson. Szeretném azt javasolni, mivel számtalan problémás terület található itt, más ilyen részkezdésekről is szervezzen az albizottság ilyen külön tematikus megbeszéléseket, mert amikor úgy általában van alkalmunk a fogyasztóvédelemről beszélni, akkor óhatatlanul egyes nagyon fontos kérdések elsikkadnak, vagy idő nincsen rá, vagy nem kellő hangsúlyt kapnak, illetőleg válaszadáskor általában a csokorba szedett problémák közül kiválasztva egyet-kettőt kapunk bizonyos válaszokat, és ezzel a másik oldal részéről akár elintézettnek is veszik az egész témát. Hogy milyen témákat tartanánk még fontosnak? Esetleg tudnánk is akár írásban javaslatot tenni a Fogyasztóvédelmi bizottság számára.

A call centereknek a kérdésére térve meg általában az ügyfélszolgálat kérdését is tekintve, amit Bessenyei Gábor úr elmondott, azzal igencsak egyet lehet érteni hosszú és sokszor közös tapasztalatok levonásaként született meg nyilván az ő hozzászólása. Említette ő is a fogyasztói elégedettség vizsgálatot, amit az Energia Hivatal rendszeresen végeztet külső profi közvélemény-kutató cégek bevonásával, és hát általában megállapítható, hogy a reprezentatív mintában részt vevő fogyasztók megítélése inkább elégedett minősítés körében szokott megjelenni. Természetesen nagyon sok részprobléma adódik, sokszor olyanok is, amik egész egyszerűen nem kerültek bele a tervbe, amikor ezeket vették.

Egyet-kettőt ezek közül megemlítve, kimondottan a call centerekre vonatkozóan: minden számlán megtalálható a call centerek hívószáma. Jó volt, ha ezen kívül a szolgáltatónak a központi telefonszáma is megjelenne, mert egyre több olyan fogyasztó van, aki mint telefon-előfizető olyan csomagra fizetett elő, hogy akár az egész ország területére ingyen hívhat, és ez nemcsak lakossági fogyasztókra, hanem például egyetemes szolgáltatást igénylő egyéb vállalkozókra és fogyasztókra is vonatkozik. És akkor miért telefonáljon a fogyasztó a fizetős 40-es számon, hogyha olyan ingyenes csomagja van?

Ha létrejön a kapcsolat, és az ügyintézők mással beszélnek, akkor már a saját költségén kell megvárnia, amíg az előtte hívók lebeszélnek az ügyeiket. Korábban régen ez alatt az idő alatt általában foglalt jelzést lehetett hallani, és csak akkortól vált fizetőssé a telefonálási idő, amikor az illetékes ügyintéző felvette a telefont. Most azt is fizetjük, amíg az ügyintéző előttünk mással beszél. Jó volna erre megoldást találni.

Jó volna a szolgáltatóknál egységesíteni a call center hívó gombokat. Sokan mint például én magam is, mint lakossági fogyasztó, három szolgáltatóval állok folyamatos szerződéses és fogyasztói viszonyban: a villamos energia, gáz-, és távhő-szolgáltatóval. Nem beszélve most a víz-csatornáról, mert ez is előfordulhat, és ha ezeket a gombokat

egységesíteni lehetne, az is egy előnyt jelentene, hasznos volna a fogyasztók számára. Úgy kellene megoldani, hogy a legelső gomb legyen hibabejelentés száma. Általában ezek a legsürgősebb megoldást igénylő dolgok, amikor konkrét hibabejelentést kíván tenni a fogyasztó. Ha nem az első gomb, hanem teszem fel a 4. gomb volna az ügyintéző, lehet, hogy pontosan az előfordult hiba miatt ő most egy gyertya mellett telefonál, és jó volna, ha egy könnyen választható gombja lenne, rögtön az első.

Szerepel mindig a gombok között az angol nyelv választása, hát ez eléggé ritka Magyarországon a fogyasztók között, úgyhogy jó lenne ezt mindig az utolsó helyen szerepeltetni. Felvetődött ez már közvetlen, szolgáltatókkal folytatott beszélgetések folyamán is, és elhangzottak olyan kifogások, hogy ezt nem lehet így beállítani. Nem hiszem, hogy ezt ne lehetne ilyen formán beállítani.

Minden call center hívásnál a géphang kínálja be körülbelül az utolsó nullás gombon az ügyintéző, az illetékes műszaki vagy kereskedelmi ügyintéző hívását a probléma szerint. Lehet, hogy olyanvalakivel akar kapcsolatba lépni a fogyasztó, akinek nincs ügyfélszáma. Fogyasztó-érdekvédelmi stb.

Kiemelt hangsúlyt kapott a mai nap folyamán ez a különböző válaszadási határidők kérdése. Tulajdonképpen egyet lehet érteni ezzel az igénnyel, és talán javítaná is a fogyasztók részéről a megítélést is, hogyha ezt sikerülne kidolgozni. Csak ez nehogy azt jelentse, hogy egy olyan ügy, amelynek az elintézése tényleg problémás, sok olyan ügy van, hogy hetekbe is beletelik, amíg valamilyen elfogadható eredményt sikerül hozni, de legalább egy olyan választ, hogy igen, megkaptuk a problémát, és elővesszük a problémát, de még nem tudunk konkrét választ adni, hanem majd idővel. Nagyon rövid határidővel, nem is 15 nap, hanem rövidebb határidővel kapjon a fogyasztó egy választ. Hogy igen, írtam egy levelet, de nem tudom, hogy mi van vele. Tehát valamilyen nyugtázása az értesítésnek jó lenne.

Még egy dolog: a fogyasztói elégedettségvizsgálatoknak az egyik érdekes tapasztalata a következő. A villamosenergia- meg a gázszolgáltatók többsége több szolgáltatói területen is engedélyes akár mint egyetemes szolgáltató, akár pedig mint hálózatüzemeltető. Itt van például előttem szóló GDF SUEZ, amelynek van egy dél-alföldi szolgáltatási területe, és van egy észak-dunántúli szolgáltatási területe. Ha a call centert nézzük, a két engedélyes területnek a call centere egy és ugyanaz. Akár Kiskundorozsmáról hívnak valakit, akár Győrszentivánról, az ugyanabba a call centerbe fut be, és ugyanazok az ügyintézők foglalkoznak a hívásokkal. És érdekes módon ezeknek a fogyasztói elégedettségvizsgálatoknak az alkalmával ugyanúgy értékelik a dél-alföldi terület fogyasztói mint az észak-dunántúli terület fogyasztói, és ha az ember utánanéző, akkor látszik, hogy az ügyfélszolgálat megítélésére rávetül a szolgáltatás minőségének a megítélése. És ha ez különbözik, akkor az ügyfélszolgálatnál ugyanolyan irányú különbözőséget lehet tapasztalni az elégedettségvizsgálatra vonatkozó kérdések közül, tehát, ha az ügyfélszolgálattal kapcsolatos elégedettséget javítani kívánja egy szolgáltató, egyértelműen a szolgáltatás minőségét kell javítani, és hogyha jó a szolgáltatás minősége, az nemcsak azzal jár, hogy kevesebb a panasz, hanem ha úgy általában úgy ítélik meg az ügyfélszolgálat működését, akkor is kedvezőbben ítélik meg a fogyasztók. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen.

HORVÁTH GYÖRGY (Fogyasztóvédők Országos Egyesülete): Sok minden elhangzott, sok felvetés, amit a fogyasztói jelzésekből mi is tapasztaltunk, én egy kicsit messzebből kezdeném, az ügyfélszolgálat mint olyan. Ez egy komplex tevékenységet lát el. Itt hallottuk azt is, hogy a hibabejelentéstől kezdve a panaszkezelésig, és éppen ezért nem is teljesen világos számomra, hogy mitől tűnik az most nóvumra, hogy az egyes ügytípusokra más határidők kellenének. Igen, természetes, hiszen a fogyasztóvédelmi törvény csak a

fogyasztói panasz kezelésére mondja a 15 napos határidőt. Értelemszerű, hogy egy visszakapcsolásnál álláspontunk szerint vagy egy hibabejelentésnél nem 15 napos válaszadási határideje van a szolgáltatónak, hanem adott esetben ennél sokkal rövidebb intézkedési kötelezettsége. Tehát kéne választani azt, hogy ügyintézését folytatunk, tényleg, érdemi ügyintézésért keresse meg az ügyfélszolgálatot telefonon, amikor is a legrövidebb ésszerű időn belül kell intézkedni adott esetben a visszakapcsolásra vagy más egyébre, vagy pedig panaszt tesztek, akkor viszont a fogyasztóvédelmi törvény panaszkezelésre vonatkozó rendelkezései szerint az a véleményem, hogy egységes panaszkezelési határidőt kellene megszabni, mindegy, hogy írásban-szóban, hiszen valóban az ügyek bonyolultságában sokszor nem elégséges a 15 napos határidő. Ezt mindenképpen fogalmilag helyre kéne tenni, mint ahogy azt is, hogy mi az ügyfélszolgálat. Most a közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálatáról beszélünk, de általában egy egyszerű cégnél is kiírhatják, hogy ügyfélszolgálat, és ott ül egy valaki, aki ellátja az ügyfélszolgálati teendőket. Ez valójában nem ügyfélszolgálat, csak annak hívják. Tehát a közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati tevékenység, hiszen itt szerződéskötési kötelezettség terheli a szolgáltatót. Én úgy gondolom, hogy itt más elvárások vannak, tehát az triviális kérdés, hogy rögzíteni kell a beszélgetést. Ez nem szolgáltatás, ez ténykérdés, hogy rögzíteni kell, és i kell tudni adni a fogyasztónak vita esetén. Na most, amikor a telefonos ügyfélszolgálatról beszélünk, akkor itt elhangzott a menürendszer. Az én véleményem szerint és a fogyasztói jelzések alapján megengedhetetlen, hogy ügyfélkód nélkül ne lehessen eljutni az ügyintézőhöz. Tehát számtalan olyan lehetőség van, hogy nincs ott a fogyasztónál az ügyfélkód, és mégis ütüögetni kell, és nem lehet eljutni ügyintézőhöz, tehát a menürendszer olyan, hogy sehová nem jutunk el. Tehát magyarul én úgy gondolom, hogy meg kell oldani azt a szolgáltatónak, hogy az ügyintézőhöz el lehessen jutni minél egyszerűbben. A másik technikai kérdés. Az ügyfél-elégedettséget lehet úgy mérni, hogy hús másodpercen belül a call center, de nem az ügyintéző. Tehát az ügyintézés akkor eredményes, hogyha én azt befejeztem. Tehát az, hogy hús másodpercen belül a géphang elkezd mondani az aktuális szolgáltatások szövegét, elnézést kérek, ez nem az ügyfélszolgálat, ez semmi. Ezt műszakilag bármikor bármelyik távközlési szolgáltatóval meg lehet oldani, még akár havária esetén is. Ez nem az ügyintézés. Az ügyintézés az, amikor a menürendszer révén eljutok oda, hogy vagy automatikusan rendezem a mérőállást vagy automatikusan tesztek valamit, vagy pedig eljutottam az ügyintézőhöz. Tehát ebben, és itt a Porpácsi úr már utalt rá, hogy gyertyafénynél van az idős néni, tessék azokra a fogyasztókra is gondolni, akik fogyatékosan élnek, tehát világtalanok, stb., nincsenek abban a helyzetben. Tehát a telefont még csak kezeli, de a számlát már nem látja. És akkor végül ami azért konkrét fogyasztói észrevétel, és talán ide kapcsolódik, az sem egy szerencsés megoldás, hogy a szolgáltató csak meghatározott napon vagy időben fogadja a mérőállás-bejelentést, mert az odáig rendben van, hogy nem veszi figyelembe a számlázásnál, mert olyan a számlázási ciklusa, de az, hogy csak adott napon fogadja el, és az ezt követő vagy ezen kívüli időszakon a fogyasztó azt sem tudja bizonyítani, hogy ő ezt megpróbálta vagy megkísérelte, erről úgy gondolom, hogy átgondolandó kérdés, és ezzel érdemes lenne foglalkozni. Köszönöm szépen, hogy meghallgattak.

ELNÖK: Köszönjük, elnök úr. A civil szervezetek részéről további hozzászóló? *(Nincs jelentkező.)* Nincs. Akkor megkérdem a képviselőtársaimat, hogy az elhangzottakkal kapcsolatban még vannak-e egyéb kérdéseik, hozzászólásaik, mielőtt újra megadjuk a szót a hivatalok, a hatóság képviselőinek.

SPALLER ENDRE (KDNP): Köszönöm. Örülök, hogy nyitott kapukat döngettem azzal, hogy visszakereshetővé tegyük a hívásokat, már csak azért is, mert szerintem a fogyasztók ezt nem tudják, különösen akkor, amikor hirtelen ellenérdekelt féllé válik a

fogyasztó és a szolgáltató mondjuk azért, mert azt ígérték, hogy küldenek neki egy számlát, türelemmel várta, a számla nem jött, ellenben kikapcsolták a szolgáltatást, tehát ilyen esetekben én nem tudom, hogy ez valóban ilyen egyszerűen működik, hogy hát akkor akár el is küldjük neki a hangfelvételt. Szerintem nem biztos, hogy ezt minden fogyasztó így látná, de úgy legyen. Ezt lehet, hogy érdemes lenne propagálni, már csak a fogyasztók megnyugtatósa érdekében is.

A másik, ami állandó vesszőparipám, az az érthetőség, én javasolom mindenkinek, aki akár fogyasztóvédelemmel, akár ilyen ügyfélszolgálattal foglalkozik, hogy szánjon arra egy kevés forrást, hogy az összes számláját, anyagát, amit ő a fogyasztónak átad, azt tesztelje egy olyan közönséget, ami egy ilyen utcáról behívott, maximum érettségivel rendelkező fogyasztói réteg vagy véletlenszerűen kiválasztott emberek, és kérdezze meg őket, hogy tényleg értik-e, hogy mi van oda leírva. Esetleg próbálják meg utána tesztelni, hogyha ezt hirtelen valaki végigolvassa, akkor tudja-e, hogy mit olvasott, és szerintem próbálják meg annyira egyszerűsíteni az anyagaikat, hogy ez valóban érthető legyen. Szerintem ez ma nincs így.

A harmadik dolog, amit talán az elején kellett volna mondanom, hogy ugye ma minden szolgáltató számlát küld, és ezt postán teszi meg. Nem tudom, hogy arra van-e lehetőség, de azt tudom, hogy nagyon sok helyen, bankokban, itt-ott már van adat, hogy ez csak e-mailen menjen, szerintem ez egy költségmegtakarítási lehetőség. Hogyha erre van lehetőség, szerintem ezt is érdemes népszerűsíteni. Nem biztos, hogy mindenki tudja, illetve, hogyha nincsen, akkor állunk a rendelkezésükre, teremtsük meg ennek a lehetőségét. Nagyjából ezeket szerettem volna elmondani.

Bocsánat, még annyi, hogy nem tud megvalósulni a közös ügyfélszolgálat a titkos adatok miatt. Dehogynem tud megvalósulni! Nagyon is. Mert akkor nyilván önöknek kell kiképezni azt az embert, aki az önök titkos adataihoz hozzáfér. Ez egy ugyanolyan ember, aki az önök ügyfélszolgálatában ül, csak helyileg nem ott fog ülni, hanem egy másik irodában és egy másik, önöknek nem konkurens szervezet számára is ugyanilyen képzést fog kapni, és az ő adataikat is kezelni fogja. Tehát itt nem arról van szó, hogy vadidegeneket egyszer csak beültetnek oda, hanem van ennek egy protokollja, de ez így működik szerte a világon, és még egyszer mondom, nemcsak hogy hozzáférhetnek több cég titkos adataihoz, de mindezt külföldről is megtehetik. Hát ebből Magyarországon szerintem több tízezer ember él. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm. Az elhangzottakkal kapcsolatban bennem is néhány kérdés megfogalmazódott, aminek nagy része már elhangzott, de azért nem árt ismételni. Az első körben az Energia Hivatal osztályvezetője fogyasztói elégedettséget ismerttetett. Engem az érdekelne, hogy milyen adatok alapján végzik ezeket a vevői elégedettség méréseket, és milyen módon értékelik ki ezeket ki, ugye itt többen jelezték ezzel kapcsolatos aggályait. A szolgáltatóktól is hasonlót kérdeznék. Egyrészt, hogy hogyan fejlesztik a szolgáltatás minőségét, mekkora állománnyal látják el és milyen infrastruktúrával az ügyfélszolgálati szolgáltatást? Itt felmerült, hogy van a csúcsidő, van, amikor jobban elérhető, van, amikor kevésbé. Milyen módon próbálják ezt kezelni?

A civil szervezetek részéről elhangzott egy egységes illemszabály bevezetése talán, én kérdezem a szolgáltató cégeket, hogy partnerek lennének-e esetleg egy közüzemi magatartás kódex megfogalmazásában, bevezetésében. Tudunk-e egy ilyenről a civil szervezetekkel együttgondolkodni?

És szintén kérdés merült fel bennem, hogy a felvételeket rögzítik, és hogy ezeket ki szokták-e értékelni. Milyen módon értékelik ki? És a kiértékelésből levont következtetéseket milyen módon építik be utána az ügyfélszolgálatok működésébe?

Nagyon sok mindenről volt szó, azokkal a területekkel nem foglalkoznék most, ami nem konkrétan a telefonos ügyfélszolgálatokkal foglalkozik, hiszen a mai napirendünk témája ez lenne elsősorban. De örülünk, hogy más téma is felmerült, legalább az albizottságnak lesz lehetősége ezekkel is foglalkozni, az albizottság kötetlen formában tudja ezeket a témákat megvitatni, jobban van lehetőség ezeket kitárgyalni, és örülünk, hogy ilyen szép számú érdeklődés mellett is mindenki megszólalhat velünk a véleményét, úgyhogy az elhangzottak után lehetőség lesz most a továbbiakra. Főosztályvezető úr az elején azt mondta, hogy inkább az elhangzott panaszokra, véleményekre konkrétan reagálnának, akkor lehetőség lesz a hivatal részéről erre most válaszolni. Először a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjének adnám meg a szót, aztán a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, majd a Magyar Energia Hivatalnak, és amennyiben a szolgáltatók akarnak a felvetésekre reagálni, azt is meghallgatjuk. Parancsoljon, főosztályvezető úr!

Reagálások

KOHUT VIKTOR (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszönöm szépen, elnök úr. Mivel a kollégám az elején az ön kérdésnek megfelelően elmondta a Nemzetgazdasági Minisztérium álláspontját, én a 15 napos határidőhöz annyit szeretnék kérni az itt megjelentektől, hogy a fogyasztóvédelmi törvénynek a közigazgatási egyeztetése – úgy gondolom, hogy – a jövő héten vagy az elkövetkezendő hetekben el fog kezdődni, és szeretném, hogyha ezeket az észrevételeket ott megtennék, és majd igyekezünk beépíteni az észrevételeket a fogyasztóvédelmi törvény azon pontjaiba. Természetesen itt az NFH-ra is számítunk. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőit kérdezzük, hogy az elhangzottakkal kapcsolatban kíván-e valami észrevételt tenni.

DR. BALKÓ ORSOLYA (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Én csak annyit fűznék hozzá, hogy nagyon szépen köszönjük az észrevételeket, illetve a minisztérium felkérésére nyilván részt fogunk venni a jogszabályok megváltoztatásában, illetve újak alkotásában.

ELNÖK: Ezt örömmel halljuk. Energia Hivatal!

BESSENYEI GÁBOR (Magyar Energia Hivatal): A normál piackutatói gyakorlat szerint olyan piackutató cégeket bíznak meg az engedélyesek, akik egyébként is mindenféle közvélemény-kutatást végeznek, legyen az akár egy választási vagy pártpreferencia kérdések. Tehát ugyanazokkal a mintavételi módszerekkel az engedélyesek településnagyság szerint, fogyasztásnagyságrend szerint adják meg az adatokat a piackutató cégnek. Ebből kerül kiválasztásra az a minta, ha jól emlékszem, akkor 2200-2600 körüli mintával dolgoznak engedélyesenként, és egy hivatal által kiadott határozatban megfogalmazott kérdéssor mentén mennek végig a kérdezőbiztosok. Ez szeptemberben zajlik, és a kérdőívek feldolgozott adatait egy, a hivatal által megbízott, szintén piackutató cég értékeli, illetve ellenőrzi, hogy azok a válaszok megtörténtek-e. Szintén mintavétellel újra felhívják, megkeresik az adott fogyasztót, hogy a kérdezőbiztos valóban ott járt-e vagy esetleg csak fiktív kitöltés van. Az elmúlt évek adatai egyértelműek, és bizonyos mozgások érezhetők, de jól tükrözik az elégedettséget. Az elmúlt évben a hivatal végzett egy olyan összehasonlító elemzést is, hogy azok a hivatal által kiadott minőségmutatók, ami konkrét engedélyesek által mért és statisztikai adatok eredményén alapulnak, ezeket összevetettük a fogyasztói elégedettségfelmérés bizonyos, hasonló témakört lefedő kérdéseivel, az elégedettségekkel, és nagyon szoros korrelációs találtunk. Tehát ki lehet mondani, hogy az elégedettségfelmérés valóban reprezentatív minta

alapján történik és valóban a felhasználók érdekeit vagy véleményét tükrözi. Hozzá kell azt is tenni, hogy vannak olyan kérdések, ahol a kérdést csak akkor kell megválaszolni, hogyha valóban volt adott szituációban része a fogyasztónak, ha nem, akkor nyilvánvalóan arra nem kell hogy válaszoljon, tehát ezzel kiszűrjük az emlékkép alapján adott válaszokat és torzító hatásokat. Természetesen előfordul ilyenkor, hogy 5-6 darab válasz van csak, akkor nyilvánvalóan ezt a pontot nem értékeli a kiértékelő társaság.

Az egyéb észrevételekkel kapcsolatban, egyetértek, és örülök, hogy az engedélyesek ennyire pozitívan álltak hozzá, hogy 15 napos válaszadási határidő legyen, bizonyos témakörökben rugalmasabb. Itt az a kérésem, hogy mindenképpen jó alapos előkészítő munka legyen az engedélyesek, civil fogyasztóvédők, a Fogyasztóvédelmi Hatóság bevonásával, hiszen nem szabad elkövetni azt a hibát, hogy esetleg túlszabályozzuk ezt a kérdést vagy olyan típusokat sorolunk fel, amik valóban előfordulnak, és marad egy olyan szegmens, amire meg nem lesz szabályozás. Tehát nagyon óvatosan járjunk el. Lehet, hogy első lépésben csak egy ilyen irányú közelítés kellene, hogy elektronikus ügyintézésnél rövidüljön a 15 nap, a kritikus, a visszakapcsolás a végrehajtási rendeletben benne van, ahogy itt elhangzott, 24 órán belül kezdeményezni kell a visszakapcsolást, és azt követő 24 órán belül pedig vissza is kell fizikailag kapcsolni villany és gáz esetén. Sőt, tavaly március óta végrehajtási rendeletben szankciója is van ennek a késedelemnek. Ha jól emlékszem, akkor a visszakapcsolási díj felét, ha még nagyobb a késedelem, akkor teljes összegét el kell hogy engedje a vétkes engedélyes. Ezek meglévő szabályok, lehet gondolkodni apróbb részleteken még, amik valóban súlyosak, és akkor azokra egy rövidebb válaszadást. Összességében ez a legfontosabb észrevétel.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Megkérdezem a szolgáltató cégek képviselőit, hogy elsősorban a civil szervezetek által felhozott problémák alapján azokra a javaslatokra van-e valamilyen válaszuk. Az én általam felvett kérdésre együttműködnének-e esetleg a civil szervezetekkel egy magatartási kódex kimunkálásában? Erre várnánk választ. Látom, bólogatnak, ezzel egyetértenek ezek szerint. A felvetésekre akkor külön nem kívánnak most reagálni. Parancsoljon!

ZÁHONYI CSABA (EDF-DÉMÁSZ Zrt.): Sok érdekes felvetést hallottunk, és tényleg köszönjük szépen, mert ezekben is voltak teljesen előremutató és hasznos dolgok a fogyasztók részére. Nem először jön elő egyébként ez a 4 perces kérés, hogy 4 perc alatt lehessen ügyintézővel beszélni. Jelen pillanatban is van erre egyébként szabályozás, ahogy a Bessenyei úr is említette, nem a 4 percre vonatkozóan, hanem ez a 8030-as szabály, tehát, hogy 30 másodperc alatt a hívások hány százalékát kell fogadni. Én úgy gondolom, hogy megfontolandó, hogy kell-e ennyire kemény limitet állítani. Arra hivatkoznék, hogy például, amikor egy olyan természeti katasztrófa, ami a múltban bekövetkezett Kecskemét környékén, egy egész állomás kiesett. Tehát nagyon nagy területen nem volt az embereknek villamos energiája, nem üzemelt a szolgáltatás, tehát gyakorlatilag összeomlott a villamosenergia-rendszer azon a részen. Rengeteg hívást kaptunk, tehát ilyen haváriaesetekben egész egyszerűen nem lehet tartani ezt a 4 percet. Bizonyos szempontból más a mobiltelefon vagy a telekommunikáció, ott, hogyha kimegy egy mobiltorony, mert ilyen események történhetnek, ott nem is tud eljutni ez a hívás, vagy legfeljebb akkor nem telefonál vagy egy másik telefonról próbálkozik.

Lehet akkora kapacitást mögé tenni, amivel akár ilyen esetekben is, ami nagyon-nagyon ritkán következik be, 4 perc alatt lehet fogadni egy hívást. De kérdés, hogy ekkora fölösleges kapacitás kell-e a rendszerbe, vagy elég egy olyan jellegű szabályozás, ami most is benne van, hogy hány százalékot hány másodperc alatt kell fogadni. És ez nyilván éves átlagban vizsgálható, hogy ez mennyi esetben teljesült, illetve mennyi esetben nem teljesült.

De olyan külső körülményekről nem feltétlen biztos, hogy kell felesleges kapacitásokat beletenni, amit a fogyasztó fog megfizetni a végén.

Az, hogy melyik gomb legyen, volt egy ilyen javaslat, hogy például az 1-es gomb legyen a hibabejelentés. Volt egy olyan statisztikai adat, hogy 22 százaléka lép kapcsolatba az összes ügyfélnek velünk, utána egyébként, hogyha ezt tovább boncolgatjuk, hogy milyen ügyekben akarnak velünk beszélgetni az emberek, hát általában ezek ilyen számlareklamáció, számlapanasz és a többi. Vannak hibabejelentések is, pont ezért egyébként ingyenes hibabejelentési lehetőséget biztosítunk egy teljesen más számon. Ott ugyanúgy kommunikálunk fokozottan az ügyfelek felé. Ettől függetlenül vannak, akik a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül esnek be hozzánk, de nem ez a jellemző. És azt tapasztaljuk, hogyha más, egyébként érdektelen menüpontokat zsúfolunk be azon menüpontok elé, amelyek őket érdeklik, és amiért minket hívnak, akkor idegesek lesznek az ügyfelek, mert az ő pénzüik ketyeg. Tehát én inkább azt javasolnám, hogy gondoljuk meg, hogy ezt kell-e ilyen szempontból szabályozni, másrészt meg nem jó-e az, hogyha ténylegesen az a cél, mert nekünk is az a célunk, hogy az ügyfelek elégedettek legyenek, hogyha azokat a menüpontokat tesszük előre, amiért a leggyakrabban hívnak egyébként bennünket. Most az, hogy éppen nincsen áram, volt egy ilyen példa, az idős néninél, ettől függetlenül, lehet, hogy két menüpontot meg tud hallgatni, de hogyha az ügyfelek 99 százaléka végighallgatja azt, hogy hibabejelentést, ami egyébként őt nem érdekli, és ezt kifizeti pluszban, nem tudom, hogy mi a társadalmi optimum, tehát ezen esetleg érdemes elgondolkodni.

Azt, hogy minden menüpontban legyen lehetőségem emberrel beszélni, nagyon-nagyon sok szolgáltatónál van, illetve vannak olyan szolgáltatók, ahol ténylegesen csak kód beütésével, egyébként a hatékonyság érdekében, tehát pont az ügyfél érdekében kell ezeket a kódokat beütni, nálunk ilyen nincs, és nem akarom a többieket védeni, de ez az ügyfelek érdekét is szolgálja. Tehát, amikor beüti ezt az azonosítót. Egyébként tapasztalatom szerint, ahogy mondtam, nálunk ilyen nincs, de tapasztalatom szerint más szolgáltatóknál – mert én is ügyfél vagyok, és telefonálok – hogyha elrontom, két-három esetben egyébként ugyanúgy lehet ügyintézővel beszélgetni.

És az egységes menürendszer, igen volt egy ilyen felvetés is. Pont azon sajátosságok miatt, mert például egy adott szolgáltatástípusra jellemző, tehát mondjuk villamosenergia-specifikus, gázspecifikus dolgok lehetnek, vízszolgáltatásra, tehát itt már közműekkel kapcsolatos specifikus sajátosságok lehetnek, nem biztos, hogy jó az, hogyha teljesen egységes. Úgy gondolom, támogatandó, hogy nagyon kevés, mármint ne legyen bonyolult a menürendszer, én úgy gondolom egyébként, hogy nálunk ezt már sikerült megvalósítani az EDF-DÉMÁSZ-nál, de hogy ez teljesen egységes legyen, nem biztos, hogy jó és követendő példa. Ajánlásokat, javaslatokat lehet megfogalmazni, és még egyszer mondom, nekünk is célunk az, hogy elégedett legyen az ügyfél. Az senkinek nem jó, hogyha a sok szinten keresztül jut el oda, mert az csak idegesíti az ügyfelet. Tehát ez nem jó. És ami ugye felvetés volt, hogy az együttműködésnél, akkor lehet, én értettem félre Spaller képviselő urat, tehát konkurens szolgáltatóknál érdekes ez az adatvédelem, de más szektorokkal nyilván lehet együttműködni. És ahogy említettem egyébként, havária esetében mi együttműködünk más szolgáltatóval. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönjük szépen. Egyéb szolgáltatói vélemény? *(Nincs jelentkező.)* Amennyiben nincs, megköszönöm a részvételt, illetve az albizottságunknak arra van lehetősége, hogy a bizottság részére javaslatot tegyen. Az elhangzottak alapján úgy gondoljuk, hogy miután ezt azért tényleg elég jól kitérgyaltuk szerencsésen, a közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatával kapcsolatos kérdéskört, azt tudjuk javasolni a Fogyasztóvédelmi bizottságnak, hogy ebben a kérdéskörben felmerült gondokban a bizottság forduljon a hatóságokhoz, hivatalokhoz azzal a kéréssel, hogy vizsgálják meg annak a

lehetőségét, és alakítsanak ki álláspontokat azokban a pontokban, amiket mi most kérni fogunk. Az elhangzottak alapján három olyan pontot látok, amiben ezt meg fogjuk tudni tenni. Az egyik ez az ésszerű határidőn belül történő ügyintézés. Elhangzottak erre konkrét számok, hogy milyen meghatározott idő legyen, tehát vizsgálják meg annak a lehetőségét, hogy milyen meghatározott időre lehet ezt módosítani.

A menürendszerrel kapcsolatos kérdéskörben is tudunk megfogalmazni kérdést így, ugye elhangzott az egyszerűsítés, ésszerűsítés, egységesítés. Én úgy gondolom, hogy ezt úgy tudnánk összefoglalni, a menürendszer egyszerűsítésére szintén várunk javaslatot, ezzel kapcsolatban alakítsák ki az álláspontjukat.

A panaszkezelés határidejével kapcsolatban voltak felvetések, ezt is be tudjuk ebbe a javaslatba tenni, mint harmadik pontot, hogy a panaszkezelés határidejét is vizsgálják meg, hogy az elhangzottak alapján milyen javaslatokat lehet tenni, hogyan lehet ezeket változtatni, módosítani.

És van egy negyedik pont, amit továbbra is szívesen betennék ebbe a javaslatcsomagba, ami ugyan nem annyira a hivatalt és a hatóságokat érinti mint inkább a civil szervezeteket és a szolgáltatókat, ez a többször elhangzott illemszabály, magatartáskódex. Megkeresnénk egy javaslattal a civil szervezeteket és a szolgáltatókat, hogy közösen próbáljanak kidolgozni, és tegyenek javaslatot egy ilyen magatartáskódexre. Ez természetesen azokra vonatkozna, amit nem törvény, jogszabály szabályoz.

Úgyhogy kérdezem az albizottság tagjait, hogy egyetértenek-e ezzel a javaslattal, hogy ezt továbbítsuk a Fogyasztóvédelmi bizottság felé. Parancsoljon, képviselő úr.

SPALLER ENDRE (KDNP): Egyetértek, mindenekelőtt azzal a felvetéssel, hogy amikor megkeressük a szolgáltatókat és a civil szervezeteket, akkor jelezzük nekik, hogy egyébként, hogyha jogszabályi helyet szeretnének módosítani, erre van javaslatuk, akkor ugyanabban a körben ezt is jelezzék számunkra. Semmi nincsen köbe vésvé, hogyha lehet valami értelmeset lépni az önök életét megkönnyítendő, akkor állunk rendelkezésükre. Köszönöm.

ELNÖK: Köszönöm, képviselő úr. Jó, akkor aki ezzel a javaslattal egyetért, az kérem, szavazzon. *(Szavazás.)* Köszönöm szépen. Az albizottság az alábbi javaslatot elfogadta.

Ezt a napirendi pontunkat lezárjuk.

Kérdezem, hogy van-e egyéb felvetésük. *(Nincs jelentkező.)* Nincs. Köszönöm a részvételt, további jó munkát kívánok!

(Az ülés befejezésének időpontja: 11 óra 30 perc)

Dr. Tóth Csaba
az albizottság elnöke

Jegyzőkönyvvezető: Lajtai Szilvia