



Ikt.sz.: FVB/28-3/FPK

FPK-1/2012. sz. ülés
(FPK-2/2010-2014.) sz. ülés

J e g y z ő k ö n y v *

az Országgyűlés **Fogyasztóvédelmi bizottsága**
A fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottsága
2012. április 11-én, szerdán 10 óra 43 perckor
a Képviselői Irodaház 562. számú tanácstermében
megtartott üléséről

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

Tartalomjegyzék

<i>Napirendi javaslat</i>	3
<i>Elnöki bevezető, a napirend elfogadása</i>	5
<i>A közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati működtetésének változása a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló T/6467. számú törvényjavaslattal összefüggésben</i>	5
<i>A civil szervezetek képviselőinek hozzászólásai</i>	8
<i>A szolgáltatók hozzászólásai</i>	11
<i>Képviselői hozzászólások</i>	14
<i>Reagálások</i>	16

Napirendi javaslat

1. A közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati működtetésének változása a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló T/6467. számú törvényjavaslattal összefüggésben

Meghívottak:

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)
Spaller Endre (KDNP)

Helyettesítési megbízást adott

Dr. Horváth Zsolt (Fidesz) távozása után Spaller Endrének (KDNP)

Meghívottak részéről

Hozzászólók

Szomori Béla főosztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Dr. Hernádi Júlia főosztályvezető-helyettes (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
Bessenyei Gábor főosztályvezető (Magyar Energia Hivatal)
Felméry Gusztáv, az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület elnöke
Bányai Péter Mihály (Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége)
Bögözi Győző
Szalayné dr. Bíró Zsuzsanna jogi igazgató (FŐGÁZ Zrt.)
Dr. Török Zoltán szakértő (Nemzetgazdasági Minisztérium)
Bessenyei Gábor osztályvezető (Magyar Energia Hivatal)
Dr. Boross Norbert igazgató (Budapesti Elektromos Művek Nyrt.)
Márki-Zay Péter (EDF DÉMÁSZ Zrt.)
Dr. Denich Ágnes ügyvéd (E.ON Ügyfélszolgálati Kft.)
Dr. Mándi Martina osztályvezető (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság)
Porpáczy Dezső alelnök (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége)

(Az ülés kezdetének időpontja: 10 óra 43 perc)

Elnöki bevezető, a napirend elfogadása

TÓTH CSABA (MSZP), az albizottság elnöke, a továbbiakban ELNÖK: Tisztelettel köszöntöm önöket a Fogyasztóvédelmi bizottság fogyasztói panaszok kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottságának mai ülésén.

Az albizottság határozatképes. Ez egy kis létszámú bizottság, elnézést kérünk a késésért, parlamenti nap is van ma, a képviselőtársak az ülésen vettek részt a vitában, így meg kellett várni, amíg az öt főből legalább három jelen van. De határozatképesek vagyunk, tehát el tudjuk kezdeni a munkánkat. Az előzetesen kiküldött meghívó alapján a napirendi pontra tennék javaslatot. Az első napirendi pontunk a közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati működtetésének változása a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló T/6467. számú törvényjavaslattal összefüggésben. E napirendi pontunkhoz meghívtuk a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőit, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőit, a Magyar Energia Hivatal képviselőit, a szolgáltatók képviselőit és a fogyasztóvédő civil szervezetek képviselőit. A kettes napirendünk pedig az egyebek lenne. Kérdezem a bizottság tagjait, hogy van-e ettől eltérő javaslat, vélemény. *(Nincs jelentkező.)* Amennyiben nincsen, kérem, szavazzunk, hogy elfogadjuk-e a napirendet. *(Szavazás.)* Egyhangúlag elfogadtuk. Köszönöm szépen.

A közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati működtetésének változása a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló T/6467. számú törvényjavaslattal összefüggésben

Meg is tudjuk kezdeni a munkánkat. Az első napirendi pontunk a közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati működtetésének változása a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény módosításáról szóló T/6467. számú törvényjavaslattal összefüggésben. A Fogyasztóvédelmi bizottság 2012. április 2-i ülésén a fogyasztóvédelemről szóló törvény módosításáról szóló, előbbi számú törvényjavaslat megvitatása során felkérte az albizottságunkat, hogy a törvényjavaslatban foglaltak alapján miként változik a közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálatainak működtetésére vonatkozó szabályozás. Mint emlékeznek rá bizonyára, az albizottság 2011. december 14-én tartott egy ülést, ahol foglalkoztunk a közüzemi szolgáltatók telefonos ügyfélszolgálatainak működtetésével kapcsolatos tapasztalatokkal. Ennek emlékeztetésére eljutattuk az akkori ülés jegyzőkönyvét, illetve a Magyar Kábelkommunikációs Szövetségnek az ülésen elhangzottakkal kapcsolatos véleményét, továbbá a Magyar Energiahivatal nemrég megküldött tájékoztatóját.

Akkor eldöntöttük már, hogy a telefonos ügyfélszolgálatokon túl foglalkozni fogunk egy albizottsági ülésen a személyes ügyfélszolgálatok működésének tapasztalatával is. Az ügyfélszolgálatok tevékenységével kapcsolatos témakör folytatása tehát aktuálissá és indokolttá teszi a fogyasztóvédelemről szóló törvény vonatkozó rendelkezésének a módosítása.

Tájékoztatom a megjelenteket, hogy a törvényjavaslatot a Fogyasztóvédelmi bizottság április 2-i ülésén 17 igen szavazattal 1 ellenében ajánlotta általános vitára. A törvényjavaslat plenáris ülésen történő tárgyalására várhatóan a jövő héten, az április 16-án kezdődő héten kerül majd sor. Ezzel kapcsolatban elsőként felkérem a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjét, hogy foglalja össze az albizottság számára az ügyfélszolgálatok működésével kapcsolatos szabályok változásait, ezt követően a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, valamint a Magyar Energiahivatal képviselőjét kérem meg, hogy ismertesse ezzel kapcsolatos állásfoglalását. Úgyhogy elsőként a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjének adnám meg a szót.

SZOMORI BÉLA (Nemzetgazdasági Minisztérium): Nagyon köszönöm. Szomori Béla vagyok, a kereskedelmi és fogyasztóvédelmi főosztály főosztályvezetője, a Nemzetgazdasági Minisztériumból. Szeretettel köszöntök mindenkit. A panaszkezeléssel, ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos szabályok átfogó revíziójára a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2008. évi módosítása során került sor. Az eltelt három és fél év gyakorlati tapasztalatai és a fogyasztóvédelmi egyesületek, illetve a Fogyasztóvédelmi Hatóság részéről megfogalmazott aggályok indokoltá tették a panaszkezelési szabályok felülvizsgálatát és a rendelkezések tartalmának korrigálását, szükség szerinti kiegészítését. A törvénymódosítás révén a jogszabályszöveg szintjén kerül kimondásra, hogy a telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz is szóbeli panasznak minősül. További új elem a telefonon közölt panasz utólagos visszakereshetőségét elősegítő azonosítószám alkalmazásának előírása, a panaszról felvett jegyzőkönyv kötelező tartalmi elemeinek a rögzítése, valamint a jegyzőkönyv és a válasz másolati példánya megőrzési idejének az általános elévülési időhöz igazodóan háromról öt évre történő növelése. A panaszok megválaszolása kapcsán a módosítás rögzíti, hogy a vállalkozás a megadott határidőig érdemben köteles válaszolni a panaszra, így a vállalkozások a jövőben nem élhetnek azzal a gyakran alkalmazott megoldással, hogy a panaszt érdemi válasz helyett további intézkedés megtételének szükségességéről tájékoztatják.

A módosítás rugalmasabban alakítja tovább az ügyfélszolgálatok működtetésére kötelezett vállalkozások esetében a nyitva tartásra vonatkozó előírásokat, a korábbi merev, heti egy nap, 8 és 20 óra közötti nyitva tartás helyébe a működtető vállalkozás munkaszervezése szempontjából kedvezőbb rendelkezések lépnek. A módosítás értelmében a vállalkozás határozhatja meg, hogy a nyitva tartásra 7 és 21 óra között pontosan mikor kerül sor.

A törvényjavaslat emellett bizonyos keretek között a vonatkozó ágazati jogszabályokban az adott ágazat, például villamos energia, földgázszektor sajátosságaira tekintettel lehetőséget teremt az Fgytv.-ben foglaltaktól eltérő nyitva tartásra, a nyitva tartási szabályok alkalmazására, feltéve, hogy a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, külön törvényben meghatározott fiókiroda esetében 18 óráig biztosított. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Akkor megkérem a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőjét, hogy ismertesse az ezzel kapcsolatos álláspontjukat. Köszönöm.

DR. HERNÁDI JÚLIA főosztályvezető-helyettes (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Jó napot kívánok! A szolgáltatásellenőrzési főosztály főosztályvezető-helyettese vagyok. A Fogyasztóvédelmi Hatóság részéről csatlakozni kívánok az előbb elhangzottakhoz, amit a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselője elmondott, ebben mi teljesen egyetértünk. Ahogy elhangzott, a törvénymódosítás kialakítása során a minisztérium figyelembe vette a hatóság által megfogalmazott aggályokat, illetve az addig felmerült tapasztalatokat, úgyhogy ennek a tükrében lett a módosítás is kialakítva.

ELNÖK: Köszönjük szépen. Röviden, tömören összefoglalta nekünk. Megkérem a Magyar Energia Hivatal képviselőjét, hogy ismertesse a véleményüket. Köszönöm szépen.

BESSENYEI GÁBOR (Magyar Energia Hivatal): Jó napot kívánok! A fogyasztóvédelmi főosztály vezetője vagyok. Elégké későn, tegnap küldtük el az albizottságnak azt a rövid tájékoztatást, ami a 2011. évi szolgáltatásminőségről szóló határozathoz kapcsolódó adatszolgáltatások felhasználásával készült. Szeretném kiemelni azt, amit már a korábbi tájékoztatásokban is a hivatal megtett, hogy amellett, hogy az ágazati

jogszabályok, a villamosenergia-törvény, a gázszolgáltatásról szóló törvény, illetve a végrehajtási rendeletek tartalmaznak bizonyos szabályokat, emellett már 2003 óta a hivatal szolgáltatásminőségi színvonal határozatokkal - törvényi felhatalmazás alapján a hivatalnak erre van jogosultsága – szabályozza az engedélyeseknek az ügyfélkapcsolatokhoz kötődő szolgáltatás-színvonalát. Ezek a szabályozások egymásra épülnek, érintik mind a három csatornát, az írásbelit, a személyes ügyfélszolgálatot, illetve a telefonos ügyfélszolgálatokat egyaránt.

A negyedik lába a szabályozásnak a fogyasztóielégedettség-felmérés, ami reprezentatív mintavétel alapján történik, és nagyon fontos szubjektív véleményt alkothatnak a felhasználók a szolgáltatókról. Részben irányított kérdésekkel egy-egy területre vonatkozóan, részben pedig általánosan a tevékenységükkel kapcsolatban.

A 2011-es adatok adatszolgáltatási határideje március 31. volt, így csak egy előzetes adatsort tudtunk a bizottság részére átadni, ezeknek az ellenőrzése és az esetleges hibáknak a kiszűrése természetesen még hátra van, de a későbbiekben ez a hivatal honlapján majd látható lesz. A legfontosabb számok: a fogyasztóielégedettség-felmérés a felhasználók szubjektív véleménye alapján több mint 60 százalék a telefonos ügyfélszolgálatot választaná mint elsődleges kapcsolati pont, és pusztán 25 százalék környéki válaszadás érkezett, akik elsőként a személyes irodát részesítik előnyben, vagy választják. Nagyon érdekes következtetés vonható le a tekintetben, hogy az internetes vagy elektronikus elérés a harmadik helyre feljött, és a hagyományos postai út pedig visszaszorult a negyedik helyre. Ez azt jelenti, hogy bár az internet penetráció nem annyira elterjedt Magyarországon, mint más nyugat-európai országban akár, ennek ellenére a felhasználók jelentős része akár a munkahelyi internetelés révén ezeket a csatornákat részesíti előnyben.

A minőségsszabályozás két-három legfontosabb elemét szeretném ismertetni. A válaszadás a végrehajtási rendelet szerint alapvetően 15 nap kötelezettséget ír elő az engedélyeseknek. Minden megkeresésre alapértelmezésben 15 napon belül válaszolni kell érdemben ugyanúgy, ahogy a mostani fogyasztóvédelmi törvény ezt meghatározza azzal, hogy természetesen lehetnek olyan speciális esetek, amikor az engedélyeseknek együtt kell működni, ki kell menni a helyszínre, meg kell vizsgálni a mérő állapotát, stb., ilyenkor van lehetőség maximum 30 napig elhúzni a választ az együttműködésnél.

A minőségsszabályozása a hivatalnak éves átlagra vonatkozóan ezt a 100 százalékot minimális követelményként írja elő, de azt tartalmazza a szabályozás, hogyha 95 százalék fölött teljesít az engedélyes, azt még tudomásul kell venni, 90-95 százalék közötti teljesítésnél már a hivatalnak jogában áll 50 milliós bírságot kiszabni az adott engedélyesre. 90 százalék alatti teljesítésnél, ami azt jelenti, hogy a felhasználói megkereséseknek több mint 10 százalékára nem válaszoltak határidőben, akárcsak egy nap késéssel is, akkor viszont már maximum 100 millió bírságot adhat a hivatal.

Természetesen mint minden bírságkiszabásnak, számtalan tényezőt kell vizsgálnia, közigazgatási eljárásban történik a bírság meghatározása, tehát mérlegelni kell a felróhatóságot, a külső körülményeket, az ismétlődő jelleget.

A call centereknél hasonló a követelmény, sokkal szigorúbb, mint ami a korábbi bizottsági üléseken elhangzott javaslatként. A hívások 80 százalékát 30 másodpercen belül kell fogadni. Ez azt jelenti, hogy amikor a felhasználó kiválasztja a számára megfelelő menüpontot, onnantól kezdve 30 másodpercen belül ügyintézővel beszélgetnie kell tudni. Itt szintén lépcsőzetes a bírságolás, 75, illetve 70 százalék alatti teljesítésnél lépnek be a bírságok.

A személyes ügyfélszolgálati irodában húsz percen belül kell fogadni a felhasználók 90 százalékát éves szinten és átlagosan, hangsúlyozom. Itt 85, illetve 80 százalék alatti teljesítésnél lépnek be a bírságok. Ja és még egy elvárt színvonal mutatót határozott meg a

hivatal, ami nem jár szankcióval, csak egy elvárt érték, hogy az átlagos várakozási idő a személyes ügyfélszolgálati irodákban tíz percnél nem lehet több.

A tényadatok alapján azt kell mondani, hogy az engedélyesek döntő többsége ezeknek az előírásokban 2011-ben is megfelelt. A válaszadás átlagban 96 százalék volt, maximális engedélyesi teljesítmény 99,92 százalék, ami igen kiemelkedő és az elmúlt évekhez képest ez egy nagyon szép eredmény. A legrosszabb is 93,5 százalék, tehát a legrosszabb teljesítés sem annyira tragikus. Az ügyfélszolgálatokon a húsz percen belül fogadott felhasználók aránya átlagosan 88,38 százalék, a legjobb így 95,4 és a leggyengébb 93,7. Tehát viszonylag szűk a mozgástér, és a pillanatnyi információk alapján magyarázható is ez a gyenge teljesítés.

Az átlagos várakozási idő, ami nem szankcionált, de elvárt, ez 9,05 perc, tehát a tízperces elvárt szint alatt van. Ez azt jelenti, hogy van olyan engedélyes, ahol 7,1 perc volt az átlagos várakozás, ami, úgy gondolom, hogy az energiaszektorban egy nagyon jó eredmény, hiszen magánemberként számtalan más szolgáltatást igénybe veszek én is, munkatársaim is, és ennél lényegesen nagyobb várakozási időről tudunk mi is beszámolni más területeken.

Az, hogy a fogyasztóielégedettség-felmérés a telefonos kapcsolatot tartja az elsődleges prioritásúnak, és a felhasználók azt szeretnék igénybe venni, azt mutatja, hogy személyes ügyfélszolgálati irodákra vonatkozó szabályozást nem biztos, hogy jogszabályszerint túlzottan tovább kell bonyolítani, és szigorítani, hiszen ezekkel az egyéb szabályozási eszközökkel nagyon jól kordában tartható, és ami a felmérési adatokat mutatja, illetve a fogyasztói elégedettségi eredmények is ezt alátámasztják, a telefonos ügyfélszolgálat minőségét kellene inkább erősíteni. Erre a villamosenergia-szektorban és a földgázszektorban is van szándék és partnerség az engedélyesek részéről. Például a villamosenergia-engedélyesekkel már a hivatal felvette a kapcsolatot, hogy próbáljunk meg közösen kialakítani egy olyan elvárt menüstruktúrát, ami nem is konkrétan a menüket határozza meg, hiszen ez igen erős beavatkozás lenne az engedélyesek működésébe, és az ügyfélszolgálati munkatársak képzését is ez nagyon erősen meghatározná, de az, hogy körülbelül hány menüpont lehet maximálisan, hány szintű lehet egy menü, milyen tájékoztatást kell eljuttatni az engedélyeseknek, hogy ezt a menüt használják, erre vonatkozóan egy irányelvet, egy szabályozási alapot célszerű lenne meghatározni.

Körülbelül ennyi az összefoglalt tájékoztatás, amit elmondani kívántam, illetve a hivatal honlapján természetesen majd a konkrét értékelések megtekinthetők lesznek. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönjük szépen a tájékoztatást. Most az albizottság tagjainak lenne lehetősége kérdéseket feltenni, illetve véleményeket elmondani. Parancsoljatok!

SPALLER ENDRE (KDNP): Köszönöm. Nekem egy javaslatom lenne, hogy inkább a civileket hallgassuk meg, hátha tanulunk belőle, én nagyon bízom benne, hogy így lesz.

ELNÖK: Köszönöm. Egyetértek a javaslattal. Akkor a megjelent civil szervezetek képviselőit kérném meg, hogy az ezzel kapcsolatos véleményeket fejtsék ki.

A civil szervezetek képviselőinek hozzászólásai

FELMÉRY GUSZTÁV, az Energiatudatos Fogyasztók Társadalmáért Egyesület elnöke: Tisztelt Elnök Úr! Tisztelt Bizottság! Három témában szeretnék hozzászólni. Az egyik, az Energia Hivatal képviselője megjegyezte, hogy a hívások 80 százalékát 30 másodpercen belül kell fogadni, ugyanakkor a mostani törvénytervezet jóval megengedőbb kitévelt tartalmaz, telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatok esetén biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívásfogadást. Itt azt gondolom, hogy két dolgot meg kell különböztetnünk. Egy energiaszolgáltató például, aki havária esetén – például egy

gázszolgáltató, vízszolgáltató esetében csőtörés van –több ezer fogyasztó kiesik, vagy egy villamosenergia-szolgáltatónál egy téli nagy havazás esetén hirtelen több ezer fogyasztó kiesik, ez a több ezer fogyasztó egyszerre kezdi el hívni a szolgáltatót, amit nyilván nem lehet kezelni. Ugyanakkor viszont a legtöbb panasz a pénzügyi szektorban vagy a telekommunikációban működő szolgáltatókra vonatkozik, ott ilyen haváriaeset nem nagyon fordulhat elő, tehát ők meg joggal tudnak esetleg ilyenre hivatkozni. Tehát szeretnénk megkülönböztetni azt, hogy ha valamelyik szolgáltató bizonyíthatóan haváriaeset miatt nem tudja teljesíteni ezt a dolgot, ezt a kritériumot, akkor ez megengedhetőbb legyen, ugyanakkor más szolgáltatóknál ez elkerülhető legyen.

Egy másik téma: a személyes ügyfélszolgálat mostani törvénytervezete azt mondja ki, hogy 7 és 21 óra között 12 óra nyitva tartást kell biztosítani. A korábbi törvény azt mondja ki, hogy hetente legalább egy olyan napnak kell lenni, amikor 20 óráig nyitva kell tartani. Nem véletlenül alakult ki például a Vet.-ben és a Get.-ben ez a kitétel, tehát nagyon sok ember nem tud odaérni 7 óráig az ügyfélszolgálatra, a mostani törvénytervezet ebben megengedőbb. Illetve megint csak az Energia Hivatal képviselőjétől hallottam, hogy van egy megengedő kitétel, hogy nyitva tarthat 20 óráig is, de úgy érzem, hogy ez sokkal megengedőbb, mint a korábbi törvény, tehát ezt szeretnénk továbbra is benne tartani, hogy egy héten egyszer legalább 20 óráig legyen nyitva tartás.

A harmadik tulajdonképpen csak egy megerősítés, hogy örömmel tapasztaljuk, hogy a bürokrácia csökkentésére vonatkozik a jelenlegi törvénymódosítás 9. pontja, hogy a panasszal először ne a hatósághoz, hanem a szolgáltatóhoz kelljen fordulniuk az ügyfeleknek, szeretnénk, hogy ezt határozottan képviseljék majd a törvényhozásban. Köszönöm.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A következő civil szervezet képviselője, tessék parancsolni.

PORPÁCZY DEZSŐ alelnök (Magyar Energiafogyasztók Szövetsége): Az Energia Hivatal részéről Bessenyei Gábor úr részletesen ismertette a Magyar Energia Hivatal szabályozási és ellenőrzési tevékenységét ebben a témában, és mivel az elmúlt évek folyamán az Energia Hivatal fogyasztóvédelmi főosztályával jó munkakapcsolatokat sikerült kialakítani mind a szabályoknak a kialakításába, mind azoknak az ellenőrzésébe és véleményezésébe bevont minket és még néhány párhuzamosan működő érdekképviselőt az Energia Hivatal, ahhoz tulajdonképpen hozzátennivalónk nincsen. Egyetértünk mindazzal, amit az Energia Hivatal képviselője elmondott. Ez a téma, amint az el is hangzott, elég részletesen van szabályozva mind a villamos energiáról, mind a földgázellátásról szóló törvényben, és a mostani törvénymódosító javaslatban az erre vonatkozó paragrafusoknak egy része, tulajdonképpen majdnem az egésze párhuzamosan található meg az energiatörvényekben és a fogyasztóvédelmi törvényben. Kiemelném az energiatörvényeknek az előírásai közül azt, amelyik régiókénti eltérő igényeknek megfelelően nagyobb rugalmasságot biztosít például az ügyfélszolgálati irodák nyitva tartása tekintetében, és ennek a részleteit nem a törvények szabályozzák, hanem a törvény is utal a végrehajtási kormányrendeletre, illetve az engedélyeseknek az üzletszabályzataira.

Úgy gondolom, hogy szükség volna valami hasonló megoldásra a fogyasztóvédelmi törvény keretében is. És nemcsak ebben a vonatkozásban, hanem más vonatkozásokban is. Utalnék a fogyasztóvédelmi törvény 45. §-ára, amelyik a civil szervezetek tevékenységére vonatkozik, szükség volna egy részletesebb szabályozásra. Tehát úgy gondoljuk, hogy hiányzik egy végrehajtási kormányrendelet a törvényhez, és abba beletartoznának az ügyfélszolgálati részletesebb szabályozások is. A mi szakmai területünkön nagyon lényeges, hogy az engedélyesek üzletszabályzatainak is részletesen ki kell térniük ezekre a témákra. Végző soron ezeket az Energiahivatal hagyja jóvá, méghozzá úgy, hogy megkívánja az

engedélyesektől, hogy úgy terjesszék be jóváhagyásra az üzletszabályzataikat, hogy előtte véleményeztetik a civil érdekképviselőkkel, és hozzácsatolják az észrevételeiket. Szerintem ez egy nagyon hasznos előírás, és ennek köszönhető, hogy a most hatályban lévő szövegekhez már különösebb hozzátennivalónk nincsen. Úgy tudom, hogy az egy jogszabály-szerkesztési elv, hogy egyvalamit csak egy törvényben kell szabályozni, és nem kell megismételni más törvényekben, legfeljebb utalni lehet rá, hogy ez hogy s mint van szabályozva egy alapvető törvényben. A párhuzamosságok miatt gondolom, erre is figyelmet kell fordítani, amikor megalkotják a fogyasztóvédelmi törvénynek erre vonatkozó végleges szövegét, és – nem vagyok jogász, nem nagyon tudok ténylegesen konkrétan beleszólni, de – úgy gondolom, hogy mivel a fogyasztóvédelmi törvény általánosabb és az energiatörvények egy ennél szűkebb területre vonatkoznak, azok az előírások, amelyek valóban általánosak, azoknak a fogyasztóvédelmi törvényben volna a helyük, és nem szükséges azokat megismételni az energiatörvényekben, csak utalni kell rá, bár speciálisan a mi mindennapi munkánk szempontjából az a kedvezőbb megoldás, hogy a Vet.-ben egy helyen találjuk ezeket a dolgokat, de ezt csak mint megfontolandó témát tudom felvetni, ebben végeredményben nagyon állást foglalni sem tudok. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. További? Azt szeretném kérni, hogy az ügyfélszolgálatok működésének a változásáról beszéljünk a törvényjavaslattal kapcsolatban, arra próbáljunk szorítkozni. Köszönöm szépen.

BÁNYAI PÉTER MIHÁLY (Érdekvédelmi Tanácsadók Országos Szövetsége): Először is megköszönöm Spaller képviselő úrnak azt az indítványát, hogy a civilek mondják el a véleményüket. Hálából, amit ígértem, azt megteszem, persze a levelet el fogom küldeni, amit családi ok miatt nem tudtam megtenni, édesanyám meghalt, és nem tudtam vele foglalkozni. A Panaszfal.hu interaktív fogyasztóvédelmi honlap munkatársa, vezetője vagyok.

Három témát említenék, amit nem láttam, az egyiket a tervezetben, ez a telefonos elérhetőséggel kapcsolatos, nem merült fel annak a kérdése, hogy vajon miért 40-es számon lehet elérni csak ezeket a telefonos, imádott call centereket. Az köztudottan többszörös ár, mintha az ember felhívja egy földi vonalon vagy netán van már olyan szolgáltató, akinek van 20-as, 30-as, 70-es száma. Ez fogyasztóbarát. Az meg nem, hogy csak 40-esen lehet elérni. Azt meg pláne nem szeretjük, hogy arra hivatkoznak, hogy a mi érdekünk. Mert így vidékről is lehet hívni nagyon frankón, ez igaz, csak az nem igaz, hogy aki helyben van, és tudná hívni más számon, az viszont hátrányt szenved.

Ragyogó kimutatást hallottam itt arról, hogy hogy működik a call center, és milyen rövid időn belül eljutunk az ügyintézőhöz. Ezt valahogy szankcionálni lehet, ha mégsem, akkor ... nekünk nem ez a tapasztalatunk, én végeztem ezzel kapcsolatban egy ilyen felmérést, próbavásárlást, és én azt tapasztaltam, hogy nagyon hosszú ideig zene van, amit szeretünk, meg elmondják az összes reklámot, amit még jobban szeretünk, de hogy hogy tudok én eljutni közvetlenül ahhoz az emberhez... Ez mondjuk előfordult az egyik szolgáltatónál, hogy négyszer legalább 30 percig folyt a zene, amire megszakadt a vonal. Ezek azért olyan jellegű problémák, amire érdemes lenne büntetéssel válaszolni, mert a fogyasztónak nem az az érdeke, hogy zenét hallgasson, mert akkor bekapcsolja a rádiót.

Az internet-szolgáltatás tekintetében úgy látom, hogy nem egészen úgy működik ez, bár nagyon szeretnék az emberek azzal együtt, hogy a lefedettség még nem ideális ebben az országban, de akinek van, az nagyon szeretne interneten intézkedni, és vannak, ahol elvileg léteznek csak ezek az internetes hozzáférések, ezeket szintén szankcionálnám. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Tessék parancsolni!

BÖGÖZI GYŐZŐ: Tisztelettel üdvözlöm a jelen lévő embertársaimat. Társasházi működéssel foglalkozó civil szervezet és a közműcégek jogsértő magatartásával foglalkozunk. Elsősorban a törvénytervezettel kapcsolatban a szolgáltató irodák pozitívumait szeretném kiemelni abból a szempontból, hogy igen szorgalmasan, tette készen igyekeznek gyorsan lerendezni a panaszosokat. Felteszem azt a kérdést, hogy volt-e olyan vizsgálat, amely megállapíthatta vagy megállapíthatta volna, hogy ez a gyors és időhöz kötött tevékenység nem okoz-e problémát a minőséggel kapcsolatban. Megkapják-e az ügyfelek teljes mértékig azt a felvilágosítást, amit szeretnének megkapni?

Arra szeretném felhívni az önök figyelmét amellet, hogy pozitív volt például az elektromos művek ügyfélszolgálati irodáiba tett átnézésünk, felmérésünk, ugyanúgy a gázosoknál, azért a vízműveknél, csatornázási műveknél negatívumokat is tapasztaltunk és a FŐTÁV-nál pedig hát nem igen tudunk pozitív körülményekre fényt deríteni. Ezekbe a részletekbe én most nem szeretnék bocsátkozni. Az a törekvés, ami itt most felszínre került, az pozitív, a gyakorlat mutatja ki, hogy ez milyen hatásos lesz, de én nagyon hangsúlyosan szeretném felhívni a jelenlévők figyelmét arra, hogy a panaszok tartalmával foglalkozzanak. Például olyannal, hogy jogi körülmény. Közüzemi szolgáltatási szerződés van-e, és ha van, az a polgári törvénykönyv 200-tól 210-ig tartó paragrafusainak megfelel-e. Ha nem, akkor mit lehet csinálni. Én nem tartom ilyen nagymértékű pozitívumnak a 80 és 100 milliós büntetéseket, mert előbb utóbb azt valahol be kell hozni, és a közművek nagyon szorgalmasak a tekintetben, hogy a fogyasztón behozzák ezeket a hátrányokat.

Nagyon kérem önöket, mármint a bizottságot, nemcsak az albizottságot, hanem a bizottságot is, hogy szélesebb körben szíveskedjen foglalkozni a panaszok tartalmával, mert ahogy mondani szokták: az ördög ott van eltemetve, az anyagok meg elrepültek. Köszönöm a szíves figyelmüket.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Van-e még civil szervezet részéről valaki, aki hozzászólna? (*Nincs jelentkező.*) Nem látok senkit, akkor meghallgatnánk a szolgáltatók véleményét ezután.

A szolgáltatók hozzászólásai

SZALAYNÉ DR. BÍRÓ ZSUZSANNA jogi igazgató (FŐGÁZ Zrt.): Köszönöm szépen. Azt gondolom, hogy a szolgáltatói oldalt nagy örömmel töltötte el az Energia Hivatal fogyasztóvédelmi főosztályának vezetője által elmondott értékelés. Én a magam részéről úgy gondolom, hogy egy negatívumként emlegetett 93 százalékos teljesítés nagyon jónak mondható. A szolgáltatók számára nagyon fontos az elégedett ügyfél. Akkor végezzük jól a dolgunkat, ha azt a fogyasztók meglegedésére tesszük, a fogyasztók a szolgáltatást igénybe veszik, kifizetik, teszi mindenki a dolgát.

Ennek érdekében szeretnénk a mostani törvényjavaslathoz néhány jobbitó szándékú módosító javaslatot fűzni. Az sem titok, hogy a fogyasztók érdekében rengeteget fejlesztünk a saját ügyfélszolgálatainkon, próbáljuk lekövetni az idők szavait, a folyamatos jogszabály-változást, de sajnos napi szinten igen nagy nehézségeket okoz számunkra.

Hogy néhány konkrét javaslatot megfogalmazzak: úgy vesszük észre, hogy általánosságban a panasz fogalmának a definíciója hiányzik a jogszabályokból. Ez ugye számos félreértésre ad okot, szeretnénk, ha lenne egy olyan jól megfogalmazott definíció, ami alapján a fogyasztók és a szolgáltatók is tudnák pontosan, hogy mit értünk igazából fogyasztói panasz alatt. Valakitől már elhangzott egy ilyen javaslat az előttem szólók részéről, nagyon örülnék neki, a gáztörvényben és a villamos törvényben is erre példa, nevezetesen inkább a végrehajtási rendeletekben, hogy próbálják a fogyasztókat elsősorban a szolgáltatókhoz terelni. Azt gondolom, hogy általánosságban egy nagyon jó gondolat lenne, hogy a partnerek

próbálják meg a saját problémáikat első körben egymással rendezni, és a hatóságok leterheltségét, a bürokráciát tudnák azzal csökkenteni, hogyha ez mindenki meglegedésére megtörténik, akkor itt az ügyet tekintsük lezártnak. Tehát abban az esetben kerüljön sor egy hatósági útra, ha a szolgáltató nem reagál a fogyasztó megkeresésére, nem tudja megoldani a problémát. Számos esetben találkozunk olyan esettel, hogy bár a fogyasztóval már rég rendeztük az ügyet, a hatósághoz időben később jut el a panasz és egy hatósági vizsgálat indul meg. Ennek szeretnénk elejét venni, és ezzel kapcsolatban is lenne a törvényjavaslathoz kiegészítő módosító javaslatunk, ami hangsúlyosan az energetikai törvények végrehajtási rendeleteiben már megjelenik.

Végül azt szeretnénk kezdeményezni, hogy a törvény megfogalmazásában, illetve a napi gyakorlatban ezt a bírsághoz tartozó szemléletet, azt gondolom, hogy inkább a jó minőségű szolgáltatás iránti igénynek kell felváltania, ami a MEH tájékoztatójában is elhangzott, hogy nagyon jó fejlődési irányt tapasztal maga a hivatal is, hiszen Bessenyei úr azzal kezdte, hogy nem tapasztaltak nagy hiányosságokat a szolgáltatóknál. Azt gondolom, hogy az elmúlt tizenéves fejlődés során mi is felnőttünk a feladathoz, és tényleg a saját érdekeinknek megfelelően próbálunk folyamatosan fejlődni. A jelenlegi bírsághoz tartozó szemléletet ezért azt gondoljuk, hogy sokkal inkább a megelőzésnek, a jogszerű gyakorlat kialakítására irányuló szemléletnek kellene felváltania. Ugyanakkor azt is jelezni kell, hogy nem bírjuk lekövetni fizikailag a jogszabály-változásokat. A legnagyobb problémánk most fogyasztóvédelmi ügyek terén az, hogy egy december 31-én megjelent jogszabály alapján január 1-jén bevezetett 1-es, 2-es árkategória szerinti számlázást nem tudjuk egy nap alatt megvalósítani. Hetek, sajnos súlyos hetek, mire az informatikai rendszereket át tudjuk alakítani, és azt kell hogy mondjam, hogy a fogyasztóvédelmi törvény alapján teljesen joggal vagyunk bírsághoz tartozók. Csak hogy értsék, miről beszélünk, egy ilyen panasz esetén több százezer forintos, van, hogy másfélmillió forintos bírságot kapunk, pusztán azért, mert a fogyasztó részére előnyös megoldást választva január 1-jén mindent 1-es árkategóriaként számlázunk, majd amikor a rendszerek felállnak, márciusban visszamenőleg elszámolunk a fogyasztóval. Természetesen a fogyasztónak lesz fizetési kötelezettsége, hiszen nem tudtuk alkalmazni a jogszabályt. Tehát erre szeretnénk valami megoldást találni, hogy itt ne a bírsághoz tartozó irányába menjünk el, hanem pozitívan értékeljük azt a szolgáltatói magatartást, ami fogyasztóvédelmi érdekek szerint a fogyasztó számára kedvezőbb megoldást vállalja, tényszerűen átmenetileg nem tudunk mindig megfelelni a jogszabályoknak. Ezekre a problémákra, illetve hiányosságokra utalva mi készítettünk a törvénymódosításhoz egy kiegészítő javaslatot. Hogyha esetleg módunk lenne azt megküldeni, azt nagyon szívesen megtennénk. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen a nagyon értékes észrevételeket, javaslatot, és természetesen örömmel vesszük a konkrét javaslatokat, hiszen abból tudunk dolgozni, úgyhogy szívesen látjuk és várjuk a Fogyasztóvédelmi bizottság titkárságára, hogyha meg tetszik küldeni. Következő szolgáltató, aki elmondja a véleményét?

DR. BOROSS NORBERT igazgató (Budapesti Elektromos Művek Nyrt.): Szeretném megköszönni a meghívást és az értékes hozzászólásokat. Sokat tanultunk. Egy dologban szeretnék talán pontosítani. Elhangzott ez a bizonyos 06-40-es telefonszám kérdése. Azt kell erről tudni, és ezt nagyon fontos, hogy lássuk, hogy a 40-es telefonszám egy helyidős telefonszám, azért kedvező, mert mindenki pontosan ugyanazon a díjon hívhat egy ügyfélszolgálatot, ami az ő körzetében az alapidő, tehát, hogyha valaki Érdről telefonál Miskolcra, Pécsre ez ugyanúgy helyi hívásnak minősül. Ennek nincs felára. Ahol némi rendetlenség tapasztalható, az egyes mobilszolgáltatókon keresztüli telefonhívás. Van olyan mobilszolgáltató, akinek van ilyen szolgáltatása, van, akinek nincs, alapértelmezésben tehát

az ügyfélszolgálati rendszerek úgy vannak kiépítve, hogy mindenki helyidőjében érhesse el őket.

Az egyik előttem szóló kolléga említette még a call centerekkel kapcsolatban – és erre szeretném felhívni a figyelmet – az átlagos leterheltség fogalmát. Ez rendkívül fontos. Tudni kell azt, hogyha mondjuk egy villámcsapás következtében egy 120 kilovoltos vezeték megsérül, akkor ez adott esetben egymillió embert érinthet. Az a tapasztalat, hogy körülbelül 10 százalék emeli fel a telefont. Nyilvánvaló, hogyha százezer ember egyszerre telefonál, akkor ekkora mennyiségű hívást rögtön lekezelni nem lehet, mi ezért azt javasoljuk, hogy a jövőben is a Vet.-ben és a Get.-ben alkalmazott átlagos elérési időket kell figyelni. Ez azt jelenti tehát, hogy a rendelkezésre álló 365 napban az esetek 90 százalékában álljon fenn ez a korlátozás. Az nem megoldható, hogy az idő minden pillanatában mondjuk 100 ezer ügyintéző bekapcsolásával egyszerre, az adott időn belül kezeljünk le ennél nagyobb számú hívást is. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. A szolgáltatók részéről van-e még valaki? Parancsoljon!

MÁRKI-ZAY PÉTER (EDF DÉMÁSZ Zrt.): Jó napot kívánok! Az elhangzott százalékos javaslatához szeretnék csatlakozni, mi is a 90 százalékot akartuk javasolni ebben a, nem az eredeti javaslatban szereplő, hanem ahhoz módosításként benyújtott négyperces szigorításhoz. Egy hasonló javaslat érkezett még, nem az eredeti javaslatban szerepelt, két hosszú napi nyitva tartást javasoltak. Itt mint a vidéki Magyarországot ellátó szolgáltató, feltétlen szeretnék felhívni a figyelmet, hogy ez területileg, régióként, ahogy ez a rugalmasság indokként többször meg is jelent már, igen eltérő fogyasztói elvárások vannak. Mi számszerű kimutatásokkal rendelkezünk arról, hogy már ma is, a mostani hosszított nyitva tartást is az egyes fiókirodákban, illetve vidéki, nagyvárosi állandó irodákban is a fogyasztóknak viszonylag kis része veszi igénybe. Tehát ez a heti egy, hosszított nyitva tartást is csak 5, illetve a nagyobb városokban 8 százalék veszi igénybe. Hogyha ezt több napra osztanánk el, akkor ez az 5 százalék jönne feltehetően 2,5-2,5 százalék formájában. Én úgy gondolom, hogy indokolatlan lenne ennek a többletnehézségét és többletköltségeit majdan bármilyen módon akár a szolgáltatókra, akár majdan az árban a fogyasztókra hárítani. Tehát nincs ilyen igény.

Több más megszólalóhoz hasonlóan szeretjük volna elmondani, hogy nagyon jónak tartjuk a mostani ... a nagyon jó nyilván a szolgáltató szempontjából azt jelenti, hogy kellően szigorú, tehát nem biztos, hogy mi örülünk neki, a fogyasztók szempontjából kielégítően jónak tartjuk a mostani szabályozásokat, én azt gondolom, hogy nyilván, hogyha voltak ilyen egyéni sérelmek, adott esetben mondjuk az előző évi speciális problémák miatt, akkor nyilván nem feltétlenül a törvényi szabályozáson kell módosítani, úgy gondolom, hogy ez a szabályozás most is garantálja azt, hogy megfelelő színvonalon szolgáljuk ki az ügyfeleinket. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönjük. Tessék!

DR. DENICH ÁGNES ügyvéd (E.ON Ügyfélszolgálati Kft.): Szeretnék kapcsolódni a szolgáltatók előttem szóló kollégáinak hozzászólásához. Ezeket nem megismételve, egy-két dolgot szeretnék én is kiemelni. Azt gondoljuk, hogy a fogyasztóvédelmi törvény célja is és elsősorban érdeke az, hogy a fogyasztói igények kielégüljenek, a fogyasztókkal kapcsolatos panaszokat a szolgáltatóik hatékonyan és minél gyorsabban megoldják. Ennek érdekében úgy gondoljuk, hogy a Vet.-ben és a Get.-ben már megjelent jogintézmény, hogy akkor léphet tovább a fogyasztó, amennyiben a szolgáltatóval már megpróbálta a problémáját rendezni, tehát általános érvénnyel történő kimondását is mindenképpen hasznosnak tartanánk.

Ehhez kapcsolódik az, hogy több esetben tényleg a fogyasztó problémája, a panasz már elintézésre került, a fogyasztó megnyugodott, az ügyét lezártuk, míg az eljárás jó ideig tovább folyik. Tehát kérésünk, hogy legyen lehetőség, akár jogszabályi lehetőség arra, hogy abban az esetben, hogyha a fogyasztó már kéri az eljárás megszüntetését, számára megnyugtatóan rendeződött a panasz, akkor az eljárás is lezárásra kerüljön. A Fogyasztóvédelmi Hatóság kérésére ne folyjon tovább az eljárás, ha egyszer ez már a fogyasztó igényével nem találkozik, a fogyasztó érdekeivel akár ellentétes is lehet.

Elhangzott a MEH képviselője részéről is, hogy a telefonos ügyfélszolgálatot milyen sokan kívánják, közel 60 százalék kívánja igénybe venni, és ugye fontos célkitűzés a telefonos ügyfélszolgálat minőségi színvonalának erősítése. Mi azt gondoljuk, hogy az elhangzott statisztikai számok tükrében ez a minőség azért nem rossz és kielégítő. Viszont a mostani törvénytervezetnek az a módosítása, hogy az ügyfélszámon kívül a telefonos ügyfélszolgálaton is jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszról, lehet, hogy ennek a folyamatnak az ellenirányába hat, hiszen ezzel az ügyintézési határidő hosszabbodik meg. Tehát adott időn belül kevesebb panasz intézhető el, azt gondolom, ha még pluszban az ügyintézőnek erről jegyzőkönyvet is kell felvennie. Ugyanakkor kötelező módon hangfelvétel is készül a telefonos panaszokról, ami visszakereshető, tehát nem igazán látjuk ennek indokát és értelmét, hogy pluszban jegyzőkönyv is készüljön, hiszen ott a hangfelvétel, és a fogyasztóvédelmi törvény kötelezettségként írja elő a szolgáltatók részére, hogy a hangfelvételt a fogyasztó, ha kéri, kötelesek vagyunk kiadni díjmentesen. Tehát úgy gondolom, hogy ezzel a bizonyítási nehézségekről nincs szó, más értelmét nem látjuk ennek.

Az előttem szólók már hangsúlyozták az ágazati jogszabályok relevanciáját, illetőleg azt, hogy rugalmasabban eltérhetne a fogyasztóvédelmi törvény az ágazati törvények vonatkozásában. Tehát a nyitva tartással kapcsolatban szeretném ezt megemlíteni, hogy abban az esetben, hogyha az ágazati törvények, akár a villamosenergia-törvény, akár a gáztörvény, az Energia Hivatal az egyes minőségi határozataiban konkrétan, speciálisan meghatározza a nyitva tartási feltételeket, akkor a fogyasztóvédelmi törvényben legyen lehetőség arra, hogy ezek az ágazati szabályok vagy akár az energia hivatali szabályozás eltérhessen.

A 17/B § (4) bekezdését szeretnénk kérni, módosítani ennek megfelelően, hogy az ágazati szabályok, ágazati jogszabályok a nyitva tartás tekintetében teljes mértékben rugalmas eltérést engedjenek. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen a hasznos javaslatokat. Van-e még valaki a szolgáltatók részéről? *(Nincs jelentkező.)* Jelentkezőt nem látom. Akkor képviselőtársam, amennyiben van kérdése, észrevétele, lehetősége van rá. Utána visszatérünk a meghívott vendégekre, hogy reagáljanak az elhangzottakra. Parancsolj!

Képviselői hozzászólások

SPALLER ENDRE (KDNP): Köszönöm szépen a szót. Nagyon fontos megjegyzések voltak ezek. Azt nem ígérem, hogy mindenkire személy szerint fogok tudni reagálni, de talán az ügyek egy jelentős részét azért érinteni lehet. Szerintem az első és legfontosabb dolog, amit itt érdemes tisztázni, az az, hogy valószínűleg az a legjobb dolog, hogyha az ügyfélszolgálati irodák ott állnak teljesen üresen. Reméljük, minél rövidebb ideig természetesen, de ott állnak teljesen üresen, ami azt jelenti, hogy nincsenek ügyek, nincsenek panaszosok. Azonban, hogyha mégis adódna egy ügy, akkor van hely ahol ezt el lehet intézni.

Éppen ezért azt mondani valamire, hogy csak azért, mert kevés panaszos megy be egy adott helyre, azért ne tartsuk nyitva csak így vagy úgy, ez nyilván bizonyos ideig elfogadható, de nyilván ezt a kapacitást, nyitva tartást a végtelenségig nem lehet leszűkíteni. Azt gondolom, hogy mindenkinek az a legjobb, legolcsóbb, ha bizony el tudja intézni a fogyasztó az ő ügyét, de nincsenek ügyek, a fogyasztónak nem kell bemennie az ügyfélszolgálatra.

Ezzel szemben azt látjuk, és ezt majd kérdezném is Bessenyei úrtól, hogy az ő általa kiküldött anyag 5. oldalán azt látjuk, hogy az összes ügyek száma a 2008-as 770 ezerről 2011-re közel kétfélmillióra emelkedett. Hogyha esetleg tudna erről nekünk egyfajta tájékoztatást adni, hogy miért lehetett ez az igen jelentős 2,5-3-szoros emelkedés. Ez valóban azt jelenti-e, amit így elsőre látunk, hogy bizony itt valamifajta probléma található.

Ugye amiről ez a mai albizottsági ülés szól, az igazából maguk az ügyfélszolgálatok. Nemcsak a telefonos ügyfélszolgálatok, hanem azok, ahová be lehet menni tulajdonképpen.

Itt az egyik legfontosabb a kulturált körülmények megteremtése, és az a baj, hogy minden törvényben meg végrehajtási rendeletben nem lehet szabályozni, nem tudom, hogy mi a teendő akkor, hogyha az ember egy ügyfélszolgálat előtt hosszan kígyózó sort lát. Amit nem tudok, hogy éppen miért állnak ott, azért, hogy éppen várják, hogy kinyisson az az adott hely vagy miért, én csak elmegyek ott, és látom, hogy ott állnak az ügyfelek, és ilyenkor az ember azt gondolja mint Fogyasztóvédelmi bizottsági tag, hogy lehet, hogy be kéne kopognak, hogy elnézést, miért nem engedik be ezeket az embereket. Most ugye éppen egy tél van mögöttünk, ez nyáron talán elfogadható, de télen a mínusz 20 fokban azért ez elég kellemetlen.

Egy következő fontos kérdés az, hogy mi történik akkor, hogyha nem sikerül egy ügyet elintézni. Vagy mi van akkor, hogyha egy ügycsoportot nem sikerül elintézni olyannyira, hogy az a fogyasztónak bizonyos hátránnyal jár. Mondok egy példát, túlfizetés van, automatikusan nem írják jóvá, ha az ügyfél nem veszi észre, akkor egy ponton egész egyszerűen eltűnik ez a pénz a rendszerből vagy valami úton-módon ott parkol egy olyan helyen, amit az ügyfél nem vesz észre. Ezek lehetnek aprópénzek, lehetnek komolyabb összegek. Az a kérdés, hogyha vannak ilyen tipikus ügyek, akkor nem kéne-e esetleg valamiféle automatikus büntetést beépíteni, nem azért, hogy ezt érvényesítsék, hanem azért, hogy az ilyen ügyeket megelőzzük, és ezekből valójában később ne legyen ügy.

Felmerült itt a panasz fogalmának a definíciója. Nem mondom azt, hogy ez feltétlenül elvetendő ötlet, sőt lehet, hogy ennek van létjogosultsága, azonban én attól óvnék, hogy jogszabályban olyasmit határozzunk meg, amit az ügyfél egyébként maga úgy gondol, hogy ő azt érti. Hogy mi az a panasz, szerintem azt minden fogyasztó lehet, hogy vérmérséklettől függően egy picit eltérően, de úgy nagyjából mindenki tudja, hogy milyen az, amikor neki panasza van. Hogyha ő berohan egy ilyen irodába, és azt mondja, hogy nekem lenne itt egy panaszom, és közlik vele, hogy de a törvény azt mondja, hogy önnek nincsen panasza, az egy viszonylag rossz válasz. Én azt mondom, hogy ezt nagyon körültekintően határozzuk meg, ha ilyet csinálunk.

Ugyanígy, azok a tájékoztatók, amelyeket az ügyfél megkap, az a kérdés, hogy az vajon érthető-e mindenkinek. Kanadában van egy nagyon jó gyakorlat, ott azt mondják, hogy minden egyes papírt, amit egy szolgáltató kiad, behívunk egy olyan csoportot, ezt fókuszcsoportnak hívják a szaknyelven, ahol maximum érettségivel rendelkező emberek vannak és azt mondják, hogy mondja el, hogy ön mit értett meg ebből az adott dokumentumból. Hogyha az illető megérti, azt mondják, hogy a szolgáltató ezt használhatja, ha az illető nem tudja visszaadni annak a tartalmát, akkor azt mondja, hogy a szolgáltató ezt nem használhatja. Én felvetem a hatóság részére, hogy esetleg nem lenne-e érdemes Magyarországon is ebbe az irányba elmenni, és elkezdni tapogatózni, hogy érthetővé tegyük az ügyeket.

A felek egymás közt rendezzék le a problémákat. Én ezt abszolút jó felvetésnek tartom, és támogatom is, ugyanígy, hogy a fogyasztó kérhesse az eljárás megszüntetését, tehát, hogyha úgy gondolja, hogy az ő ügye elintéződött, hurrá, pipa, csökkentsük az adminisztrációt, amennyire csak lehet. És ugyanígy egyetértek azzal is, hogyha a törvényhozásban valamilyen határidőn belüli probléma történt, akkor nyilván a hatóságnak ez ügyben kellő méltányossággal kell eljárnia. Tehát, hogyha mindent megtesz a szolgáltató azért, hogy ő ezt a lehető leghamarabb bevezesse, alkalmazza, tehát tényleg nem lehet

informatikai rendszert egyik napról a másikra átállítani, akkor én remélem, hogy a hatóság ezt méltányolja vagy méltányolhatja, hogyha úgy alakul.

Ami a haváriaeseteket illeti, ott nekem az a meglátásom, hogy a call centereket bizony össze lehet kapcsolni, bizony az ügyfélszolgálati irodák ügyében ma teljesen elterjedt dolog az, hogy minden egyes szolgáltató saját ügyfélszolgálati irodát tart fenn. Miért nem lehet ezeket, hogyha ilyen probléma van, összekapcsolni, és azt mondani, hogy lesz egy áramszolgáltató, egy gázzolgáltató, egy vízzolgáltató közös ügyfélszolgálati iroda? Ugyanígy a call centerekben, természetesen érti az ember, hogy havária idején azt mondják, hogy most nem tudunk számlapanasszal foglalkozni, de azt megoldani, hogy bizony ezek az ügyfélszolgálatoknál azért - hogy mondjam? – legyen egy tartalékkapacitás, ezt szerintem igenis meg lehet oldani, hogyha – még egyszer mondom – ilyen haváriaeset van. És valamelyest lehet azért ilyen plusz kapacitást ebből gépbe tenni.

Azt hiszem, hogy minden olyan ügyre válaszoltam, amely felmerült, és amely talán ezt a törvényt érinti. Köszönöm a szót.

ELNÖK: Köszönöm, képviselő úr. Az eddig elhangzottakból is látszik, hogy van létjogosultsága egy ilyen albizottsági ülésnek, hiszen mint korábban, decemberben is, akkor ugye csak a telefonos ügyfélszolgáltatók működésére koncentráltunk, akkor is egy igazi jó vita alakult ki, és most is látni az érdeklődők számából is, hogy fontosnak tartják önök is. Bizottsági ülésen ilyen mélységben nem lehet egy kérdéskört kitárgyalni, mint ahogy itt most van rá lehetőségünk.

Bennem is megfogalmazódott egy-két kérdés. Az előző decemberi ülésünk kapcsán is már egy-két javaslat megjelent a törvényjavaslatban, illetve módosító javaslatokkal próbáljuk javítani egyrészt a civil szervezetek, másrészt a szolgáltatók véleménye alapján ezt a törvényjavaslatot, és reméljük, hogy most is lesz erre lehetőségünk. Azok a kérdések, amik itt felmerültek bennem, körülbelül ezt fedik le.

Többen említették azt, hogy átfedések vannak a jogszabályok között, tehát azt kérdeznénk, hogy hány jogszabályban jelenik meg az ügyfélszolgálatok szabályozása, összhangban vannak-e ezek egyáltalán egymással és a tervezett fogyasztóvédelmi törvény módosításával. Ezen belül a fogyasztó fogalma össze van-e hangolva az egyéb jogszabályokban foglaltakkal? Említette képviselőtársam is a személyes ügyfélszolgálat napi gyakorlatát az ügyfélszolgálati iroda nyitva tartását. Ezzel kapcsolatban elhangzott, hogy mi a napi gyakorlat. Ezt milyen módon kezelik. Mert ha egy panaszos is kimarad, abból nagyobb baj lehet, minthogyha esetleg egy hosszabb nyitva tartással azért rendelkezésre állunk.

És elhangzott itt, hogy jelentős adminisztrációs többletterhet jelenthet a javaslatban megfogalmazott, hogy ezt miként értékelik a hivatali hatóság részéről. Nagyjából körülbelül ennyi kérdést látok most azon túl, amik elhangzottak. Úgyhogy meg is adnám a szót először a Nemzetgazdasági Minisztérium képviselőjének, majd azt követően a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságnak, illetve a Magyar Energia Hivatal képviselőjének, hogy reagáljanak az elhangzottakra.

Reagálások

SZOMORI BÉLA főosztályvezető (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszönjük szépen mi is az értékes észrevételeket. Szóba került az ésszerű várakozási idő meghatározása és az ezzel kapcsolatos szabályozás. Az Fgytv. Jelenlegi szabályozása szerint a 17/B. § (3) bekezdése szerint a telefonos elérhetőséggel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell az ésszerű várakozási időn belüli hívás-fogadást és ügyintézését. Itt a Fogyasztóvédelmi bizottság fogyasztói kezelésének intézményrendszerét áttekintő albizottsága 2011. december 14-én foglalkozott a kérdéssel, amikor az Fgytv. módosításáról szóló törvénytervezet elindult

közigazgatási egyeztetésre, a Fogyasztóvédelmi bizottság az egyes hatóságok megkereséséről a minisztériumot nem értesítette, és nem tudunk egységes kialakult álláspontról ebben a kérdésben. Ilyen irányú szabályozástól azonban a későbbiekben a minisztérium nem zárkózik el. Annak kidolgozását az érintett ágazatokra kiterjedő komoly hatásvizsgálatnak kell, véleményünk szerint megelőznie. Például a tekintetben, hogy az egyes szolgáltatóknak ez mennyi pénzbe kerülne, illetve azt is meg kell vizsgálni, hogy a szabályozásnak valóban a fogyasztóvédelmi törvény biztosítaná-e a legmegfelelőbb környezetet, vagy esetleg azt az egyes szektorok sajátosságait figyelembe vevő ágazati jogszabályokban indokolt-e elhelyezni.

Szóba került a 7-től 21 óráig tartó hosszabb nyitva tartási ideje az ügyfélszolgálatoknak. Ezzel kapcsolatban merült fel az, hogy esetleg jobb lenne, hogyha maradna az este 8 óráig való merev szabályozás, tehát, hogy esetleg reggel 7-től kezdődően az a 12 óra ne érjen korábban véget, mint 20 óra. Ezzel kapcsolatban megjegyezném, hogy ebben az esetben, ebben a rugalmasabb esetben, ami a törvényjavaslatban is szerepel, akár munkaidő előtt, akár munkaidő után lehetőség van az ügyeket elintézni, ezért indokolt ez a rugalmasabb törvényi szabályozás.

Szóba került az is, hogy az általános nyitva tartási szabályokkal kapcsolatban az egyes speciális szabályozások kellenének az ágazati törvényekben. Ezzel kapcsolatban jegyezném meg, hogy a törvényjavaslat szerinti módosítás a vonatkozó ágazati jogszabályokban az adott ágazat, például a villamosenergia- vagy földgázszektor sajátosságaira tekintettel lehetőséget teremt az Fgytv.-ben foglaltaktól eltérő nyitva tartási szabályok alkalmazására, feltéve, hogy a hét egy munkanapján a meghosszabbított nyitva tartás 20 óráig, külön törvényben meghatározott fiókiroda esetében 18 óráig biztosított. Hangsúlyozandó, hogy az eltérés ez esetben is kizárólag a nyitva tartási időre vonatkozhat ezekben az egyes ágazati jogszabályokban.

További észrevételek tekintetében átadom a szót dr. Török Zoltán kollégámnak, a fogyasztóvédelmi osztály munkatársának.

DR. TÖRÖK ZOLTÁN (Nemzetgazdasági Minisztérium): Köszöntöm önöket. Jó napot kívánok!

Ugye felvetődött a panasz fogalmának a definiálása. Most én óvnék ettől, hogy egy panaszfogalmat alkossunk, mert utána egy parttalan jogértelmezési vita lenne, gondolom a Fogyasztóvédelmi Hatóság és a szolgáltató között, hogy mi minősül panasznak vagy mi nem.

Mondanék erre egy nagyon egyszerű példát, hogyha bemegyek egy ügyfélszolgálati irodába, és velem udvariatlanul bánt az ügyintéző, az nyilvánvalóan nem hatósági ügy. Az adott cég számára ez egy fontos dolog, hogy tudomást szerezzen erről a kérdéstről, mert ez az adott ügyintéző a cég egyik arca, és ilyen alapon nyilván meg fogja hozni a döntését, hogy kell-e neki ilyen alkalmazott vagy sem. De hogyha most ezt elkezdjük definiálni, hogy ez most panasz-e vagy sem, akkor igazából a fogyasztóknak és a szolgáltatóknak is ez nagyon rossz lenne. Mindenféleképpen javasolnánk egy olyan dolgot, hogy a szolgáltatók, az Energia Hivatal, a tárcák egymás jó gyakorlatait ismerjék meg. Igazából szerintem nagyon nagy segítség lenne bizonyos fogyasztói panaszok kezelésére, elejét lehetne venni a fogyasztói panaszoknak ezáltal, hogyha egymás jó gyakorlatait megismernék, amit szintén nem jogszabályba kéne foglalni, ennek szerintem valami alulról jövő dolognak kéne lennie. Nem tudom, hogy a szolgáltatóknak van-e egymás közti egyeztető fórumuk, de mindenképpen javasolnánk, hogy egy ilyen történjen meg.

Slágertéma volt az ésszerű várakozási idő kérdése. Azzal egészíteném ki a főosztályvezető úr mondanivalóját, hogy ne bírságcentrikus legyen ennek a vizsgálata. Ha rögzítenénk ezt percre pontosan, hogy meddig kell ezt a panaszt teljesíteni, akkor, aki egy másodperccel túlmegy, annak nyilvánvalóan már bírságvonulata lenne. Ezt nem tartjuk célravezetőnek, ezért ezt tényleg egy alapos hatásvizsgálattal kéne alátámasztani.

Hivatkoznak a BG Hatóság rendeletére, az is egy 80 százalékos ilyen sztenderdet állapít meg az elektronikus elérés biztosítására. Tehát mindenképpen valószínűleg ebből lehetne kiindulni, de nem zárkozunk el a kérdéstől.

Felmerült egy olyan kérdés, hogy bizonyos jogszabályi módosítások következtében nem tudják átállítani a rendszereket. Itt annyi tájékoztatást adnék, hogy ez a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium hatáskörébe tartozik, tehát nem a nemzetgazdasági tárcához, én javasolnám, hogy ilyen ügyekben ezt a tárcát keressék meg, és jelezzék ezt a problémát, hogy fizikailag nem tudják ezt a kérdést megoldani. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönjük szépen. Akkor kérem a Fogyasztóvédelmi Hatóság képviselőjét.

DR. MÁNDI MARTINA (Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság): Én is üdvözlök mindenkit. Igazából három dologra szeretnék reflektálni. Az első, szó volt arról, hogy minden résztvevő üdvözlendőnek tartja - idézőjelben - a szolgáltatóhoz való fordulás, tehát, hogy elsőként a felek próbálják meg egymás között rendezni a felmerült problémát. Szeretném hangsúlyozni, hogy egyébként a Vet. és a Get. ezt jelenleg is tartalmazza. Még az ezzel kapcsolatos tapasztalatokat mi is várjuk, hogy hogyan válik be.

Felmerült a panaszvisszavonás és a hatósági eljárások megszüntetése. Azt gondolom, hogy itt el kell azt mondani, hogy erre most is lehetőség van. Tehát a hatóságnak nyilván a közigazgatási hatósági eljárásról szóló törvényből kiindulva és azt alapul véve kell a hatósági eljárásokat lefolytatni. Amennyiben ugye nyilvánvalóan a hatóság is tudomást szerez arról, hogy az ügyfél szeretné visszavonni a panaszát, akkor lehetőség van jelenleg is erre, hogy megszüntesse a hatósági eljárást, de ennek előfeltétele, hogy tudomást szerezzen a hatóság is az ügyfélnek erről a szándékáról.

Kérdésként vetődött fel, hogy van-e további átfedés az ügyfélszolgálati működéssel kapcsolatban az egyéb ágazati jogszabályok, illetve az Fgytv. között. Itt most nem tudok egy taxatív felsorolást adni a közszolgáltatások tekintetében. A legfontosabbat kiemelném, ugye értelemszerűen a villamosenergia-, illetve a földgázellátásról szóló törvény, illetve a végrehajtási rendeletek tekintetében már elég sok párhuzamosság a Fogyasztóvédelmi Hatóság, illetve az Energia Hivatal hatáskörei tekintetében kiküszöbölésre került. Nagyon minimális átfedés található még például a hangfelvétel-készítés, -megőrzés tekintetében, de azt gondolom, hogy ez is megoldható.

A távhőszolgáltatás esetében a hulladékkezelési közszolgáltatást, kéményseprő-ipari közszolgáltatás esetében jelenleg a fogyasztóvédelemről szóló törvény szabályai az irányadók az ügyfélszolgálati működés tekintetében, és szeretném felhívni a figyelmet arra, hogy 2012. július 1-jétől pedig a víziközmű-szolgáltatással kapcsolatban egy teljesen új szabályozás lép hatályba, és itt a hatáskörök is megváltoznak. Szintén megoszlanak a hivatal és a Fogyasztóvédelmi Hatóság között. Itt jelenleg még nem ismertek a végrehajtási rendelkezések, így az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos részletszabályok sem, így ugye még elébe lehet menni az esetleges párhuzamosságoknak, tehát el lehet kerülni. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Megkérem a Magyar Energia Hivatal képviselőjét, hogy a felmerült kérdésekre reagáljon.

BESSENYEI GÁBOR (Magyar Energia Hivatal): Köszönöm szépen. Elsősorban szeretném megemlíteni, hogy nagyon pozitívan fogadtam azokat a visszajelzéseket, amik a hivatal általi minőségszabályozásra utalnak. Ezek szerint tényleg érdemes ezen dolgozni, és nem eredménytelen az a majdnem tízéves tevékenység, amit a hivatal ezen a területen végez. Megszólítottam, egy kérdést kaptam Spaller képviselő úrtól, erre szeretnék válaszolni. Valóban jelentős ez a majdnem háromszoros megkeresési mutató. Ez a szám a dokumentált

megkeresésre vonatkozik, tehát alapvetően az írásbeli megkeresés mutatószáma, és nem szabad elfelejteni, hogy 2008-tól indult a teljes piacnyitás a villamosenergia-területen, ami miatt ebben a megkeresésszámban benne van egyrészt a kereskedőváltás miatti lehetőség, ami egy többlet a korábbi évekhez, egy 2007-es közüzemi állapothoz képest. Benne van az, hogy 2008-tól jelentősen átalakult a villamosenergia-tarifa struktúrája és külön megjelent a rendszerhasználati díj a számlákon, ami nyilvánvalóan megkereséseket generált, valamint a szerződések írásba foglalási kötelezettsége is egyfajta dokumentációmozgással és dokumentált megkereséssel jár. Tehát így első tartalmi elemzés nélkül ezeket tudom reagálni. Ezek úgy nagyjából lefedik ezt a növekedést. Ezzel kapcsolatban kötném ezt a kérdést ahhoz a felvetett problémához, hogy esetleg a panasz fogalmát újradefiniálni. Én egyetértek azzal, hogy át kellene gondolni ezt a fogalmat, tudniillik a fogyasztóvédelmi törvény jelen állapotában nagyon sok esetben úgy fogalmaz, hogy panasszal fordul az engedélyeshez, akkor ennyi, meg annyi időn belül kell a vállalkozásnak reagálnia. Ez egy szűkítés, tudniillik a felhasználók az ügyfélszolgálatokra nemcsak reklamálni, panaszkodni mennek, hanem egyszerű ügyet intézni. Ebben benne van egy egyszerű kérdés, mondja már meg, hogy hogy néz ki ez a számla és miért ez van rajta, vagy egy változás, mert elköltöttem, lakást cseréltem, teljesítményt akarok bővíteni, lemondok a szolgáltatásról, részszámla-nagyságot szeretnék változtatni. Tehát számtalan területe van a megkereséseknek, és mindegyikre igaznak kell lenni annak, és a hivatal szabályozása ezt így is kezeli, mindenféle megkeresésre igaz az, hogy 15 napon belül válaszolni kell. A fogyasztóvédelmi törvény eléggé leszűkíti ezt, tehát célszerű lenne valamilyen módon ezt átgondolni. Egyetértek azzal, hogy ezt nem egy mozdulattal kell most átfogalmazni, hanem következetesen végiggondolva, de lehet, hogy ez a dokumentált megkeresés vagy bármiféle megkeresés és panasz váljon ketté.

Említették a telefonos forgalomnál, a telefonos megkeresésnél a jegyzőkönyv-felvételt. Ezzel a hivatal sem ért teljesen egyet, hiszen a hangfelvétel kötelező, a villamosenergia- és földgázterületen a jogszabály egyértelműen kötelezettséget ír elő, hogy a felhasználónak egy azonosítót kell adni, ami alapján könnyű visszakeresni a telefonhívást. Ezután még, hogyha mondjuk egy telefonon nem lehet megoldani a panaszt, hanem majd később írásban reagál az engedélyes, akkor még írásba foglalni, hogy mi hangzott el a beszélgetés közben, ez valóban egy indokolatlan többletadminisztráció, hiszen valóban, ahogy elmondták többen, ingyenesen rendelkezésre kell bocsátani, és adott esetben a hatóság is természetesen ezeket megkaphatja. Ezeket szerettem volna reagálni, hogyha elegendő. Köszönöm szépen.

ELNÖK: Köszönöm szépen. Minden véleményt meghallgattunk. Albizottságunknak javaslattételi lehetősége van a főbizottság felé, mint ahogy ezt megtettük decemberben is. Miután a jövő héten a parlament tárgyalja a fogyasztóvédelmi törvényt, ahhoz mi tudunk módosító javaslatokat benyújtani, nyújtottunk már eddig be, de az elhangzott vélemények, javaslatok alapján szerintem még fogunk is ilyet tenni, különösen akkor, ha a véleményeket, konkrét javaslatokat még ezen a héten megküldik a bizottság titkárságának, akkor ezzel tudunk érdemben foglalkozni. Az albizottság egyvalamiben tudna most javaslatot tenni a főbizottság felé, hogy a törvény elfogadása után fél év múlva tűzze napirendre a Fogyasztóvédelmi bizottság az elfogadott törvénnyel kapcsolatos változásokból mutatkozó eredményeket, és ismét tárgyaljuk meg egy bizottsági napirend során. Talán ez az, amit mi itt most tudunk dönteni. Úgyhogy amennyiben egyetért képviselőtársam ezzel, akkor ezt a javaslatot tennék a Fogyasztóvédelmi bizottság felé, azontúl a beérkező javaslatokkal pedig érdemben fogunk foglalkozni. Egyetértünk? *(Nincs ellenvetés.)* Igen.

Ezzel az első napirendi pontunkat le is tudjuk zárni. Kérdezem, hogy egyebekben van-e valamink. *(Nincs jelentkező.)* Nincsen. Köszönöm mindenkinek a megjelenést. Viszontlátásra.

(Az ülés befejezésének időpontja: 11 óra 57 perc)

Tóth Csaba
az albizottság elnöke

Jegyzőkönyvvezető: Lajtai Szilvia