

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
az AJB-8109/2015. számú ügyben**

Előadók: dr. Sipos Beáta  
dr. Várady Eszter

### **Az eljárás megindulása**

A megyei vizsgálsorozatok keretében 2015 tavaszán Jász-Nagykun-Szolnok megye intézményi rendszerének alapjogi szempontú feltérképezését célzó átfogó vizsgálatot indítottam, melynek keretében szükségesnek tartottam a megyei közszolgáltatók ügyfélszolgálati tevékenységének ellenőrzését is. Tekintettel erre, munkatársaim 2015. április 29-én felkeresték az E.ON Energiaszolgáltató Kft. Tiszántúli régiójának Ügyfélszolgálati irodáját, Szolnokon, ahol helyszíni vizsgálat keretében kértek tájékoztatást az Ügyfélszolgálat működésének körülményeiről és annak rendjéről.

### **Alkalmazott jogszabályok**

- Magyarország Alaptörvénye;
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.);
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény (Vet.);
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.);
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény;
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.);
- A villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet (Vhr.);
- A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről szóló 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet.

### **Az érintett alapvető jogok és alapelvek**

- *A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye* [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „Magyarország független, demokratikus jogállam”.]
- *A hatósági ügyek tisztességes intézése* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.”]
- *A jogorvoslathoz való jog* [Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti.”]
- *Az egyenlő bánásmód követelménye és az esélyegyenlőség elve*: „A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes. Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai, vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.” [Alaptörvény XV. cikk (1), (2) és (5) bekezdés]
- *A fogyatékosággal élők kiemelt védelme*: „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.” [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés]

## **A vizsgálat megállapításai**

### **I. A hatáskör tekintetében**

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint az ezek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv vagy *közszolgáltatást végző szerv* tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés 1) pontja, és a (2) bekezdése alapján a közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – tevékenységének vizsgálata egyértelműen ombudsmani hatáskörbe tartozik. A 18. § (4) bekezdése alapján a biztos a hatóságok tevékenysége során felmerült, az alapvető jogokkal kapcsolatos visszásság megszüntetése érdekében hivatalból eljárást folytathat természetes személyek pontosan meg nem határozható, nagyobb csoportját érintő visszásság kivizsgálására vagy egy alapvető jog érvényesülésének átfogó vizsgálatára.

Az Ajbt. 37. §-a értelmében, ha az alapvető jogok biztosának álláspontja szerint a visszásság valamely jogszabály vagy közjogi szervezetszabályozó eszköz felesleges, nem egyértelmű vagy nem megfelelő rendelkezésére, illetve az adott kérdés jogi szabályozásának hiányára vagy hiányosságára vezethető vissza, a visszásság jövőbeni elkerülése érdekében javasolhatja a jogalkotásra vagy a közjogi szervezetszabályozó eszköz kiadására jogosult szervnél a jogszabály vagy közjogi szervezetszabályozó eszköz módosítását, hatályon kívül helyezését vagy kiadását, illetve a jogszabály előkészítőjénél jogszabály előkészítését.

Az Ajbt. 2. § (2) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva az alapvető jogok biztos a akkor is javaslatot tehet az alapvető jogokat érintő jogszabályok módosítására, megalkotására, ha nem állapított meg azokkal összefüggésben visszás hatósági jogalkalmazást. A törvény feljogosítja egy adott jogi szabályozás alapjogi szempontú vizsgálatára, valamint a jogszabály hiányosságával összefüggő intézkedések megfogalmazására.

A preventív alapjogvédelemre is hangsúlyt helyező ombudsmani gyakorlat alapján a biztos mandátuma keretei között marad akkor, amikor az alapjogi aspektusú vizsgálatához nélkülözhetetlen módon a konkrét alapjogsérelmek és ezen alapuló panaszok megelőzése érdekében áttekinti a releváns jogi szabályozás egyes elemeit, feltérképezi és jelzi a jogalkotó szervek vagy az Alkotmánybíróság irányába a normaszöveggel kapcsolatban felmerülő alkotmányossági aggályokat.

### **II. Az érintett alapvető jogok és elvek tekintetében**

Az alapvető jogok biztos a egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlés biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott egyes alapjogi tesztek.

A jelentés megállapításaival összefüggésben ismételten hivatkozom arra, hogy az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege az Alaptörvény Negyedik Módosításának hatályba lépését követően továbbra is nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében jellemzően nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amely ellentétesek volnának a korábbi szöveggel.

Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „*az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni*”.

**1.** Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján Magyarország *független, demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme *a jogbiztonság*. Amint arra az Alkotmánybíróság felhívta a figyelmet a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában, az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2. § (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az eddig kialakított alkotmánybírósági gyakorlat relevánsnak tekinthető a vizsgálat során. Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. A jogbiztonság nem csupán *az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is*. A jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

**2.** Az Alaptörvény XXIV. cikke (1) bekezdése értelmében *mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék*. A tisztességes eljárás követelménye olyan minőség, amelyet az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével lehet megítélni. *Alláspontunk szerint a jogállamiság és az abból fakadó tisztességes eljárás követelményének nemcsak a szabályozási szinten, hanem a jogalkalmazó szervek mindennapi gyakorlatában is folyamatosan érvényesülnie kell*. A közvetlen alkotmányi garanciák gazdaságossági és célszerűségi okokból, az eljárás egyszerűsítése vagy az időszerűség követelményének érvényesülése címén sem mellőzhetők.

**3.** Az Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdése rögzíti *a jogorvoslathoz való jogot, mely szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti*. Az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata szerint a jogorvoslathoz való jog, mint alkotmányos alapjog immanens tartalma az érdemi határozatok tekintetében a más szervhez vagy ugyanazon szervezeten belüli magasabb fórumhoz fordulás lehetősége. *A jogorvoslathoz való jog tényleges érvényesüléséhez a „jogorvoslás” lehetősége is szükséges, vagyis az, hogy a jogorvoslat fogalmilag és szubsztanciálisan tartalmazza a jogsérelem orvosolhatóságát.*<sup>1</sup> *A jogorvoslathoz való jog lényeges tartalma kiterjed a jogorvoslati lehetőségről vagy annak hiányáról való tájékoztatásra is*.

A tájékoztatási kötelezettséget az eljárási kódexek is kiemelik, hangsúlyozva, hogy a jogorvoslatról való tájékoztatás nem múlhat az egyes hatóságok mérlegelésén, belátásán. A jogorvoslathoz való jog törvényben meghatározottak szerint gyakorolható, ezért az egyes eljárásokban eltérő szabályozás lehetséges. Az érintettnek minden olyan esetben, amikor azt az adott jogszabály lehetővé teszi, meg kell adni a lehetőséget arra, hogy az általa sérelmezett döntés ellen jogorvoslattal éljen.

---

<sup>1</sup> 23/1998. (VI. 9.) AB határozat, 49/1998. (XI. 27.) AB határozat, 19/1999. (VI. 25.) AB határozat.

4. Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése tartalmazza a *diszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja*. Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése továbbá előírja, hogy *Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti*, a XV. cikk (5) bekezdése emellett külön is kiemeli, hogy *Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket*.

A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybíróági gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni. A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíróság két mércét alkalmazott. Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítéltető meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíróság szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése szerint Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti. Az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése rögzíti, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a *fogyatékosággal élőket*.

Az Alaptörvény tehát az időseket és a fogyatékosággal élőket gondoskodásra szoruló és külön védelmet igénylő csoportként emeli ki. Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdésében rögzített a hátrányos megkülönböztetés általános tilalma alóli kivételt jelent az Alaptörvény idézett rendelkezése, amelyek alapján Magyarország az esélyegyenlőtlenségek kiküszöbölését célzó intézkedéseket is tesz. E rendelkezés értelmében az egyenlőség tartalmi megvalósulását szolgáló, az esélyegyenlőtlenség felszámolása érdekében tett pozitív megkülönböztetés megengedett. Az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, fogyatékoság) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás *nem fakultatív feladat*: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendően, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására. Az alkotmánybíróági gyakorlat szerint az állam szabadságot élvez abban, hogy milyen módon, milyen jogi, normatív és anyagi eszközökkel teljesíti az esélyegyenlőség előmozdítására vonatkozó alkotmányos kötelezettségét, mint államcél: e körben mérlegelni lehet az eszközök megválasztásában az állam teherbíró képességét.

### **III. A helyszíni vizsgálat tapasztalatai tekintetében**

Az előzetes bejelentés nélküli helyszíni vizsgálat az érintett közszolgáltatást végző szerv ügyfélfogadási tevékenységének, a panaszkezelés-ügyfélértájékoztatás alternatíváinak, a munka- és ügyfélfogadási körülmények, valamint az épület akadálymentesítésének ellenőrzésére terjedt ki.

Az Ügyfélszolgálaton tiszta, kényelmes, megfelelő számú ülőhellyel ellátott előtér áll az ügyfelek rendelkezésére, ahol elektronikus ügyfélhívó rendszert alkalmaznak. Az Ügyfélszolgálaton 12 db munkaállomás működik, a vizsgálat alkalmával egyidejűleg hét ügyintéző dolgozott. Az egyes munkapultok egymástól kellően szeparáltak, mellyel biztosítják az ügyintézés diszkrétitását.

Munkatársaim, komoly hangsúlyt fektettek arra, hogy az ügyintézés-ügyfélfogadás realitását megtapasztalhassák, illetve alapjogi szempontból megvizsgálhassák. Ennek érdekében az ügyfélszolgálaton várakozó ügyfél hozzájárulását kérve, részt vettek ügyének intézésében, illetve panasz tisztázásában. A meghallgatás során az előadó részletesen és körültekintően tájékoztatta a fogyasztót arról, hogy az általa sérelmezett eljárás szabálytalan vételezés miatt indult, és jelenleg a fennálló tartozás, valamint kötbér megfizetése miatt már végrehajtási eljárás van folyamatban. Az ügyfél a végrehajtói felszólítás miatt kereste fel az Ügyfélszolgálatot, mivel elmondása szerint nem volt tudomása a tartozásáról. Az ügyintézőtől megfelelő felvilágosítást kapott arról, hogy a kötbérrel kapcsolatban az E.ON Energiamérési Osztályát keresheti meg, egyúttal a végrehajtói iroda elérhetőségét is tisztázták számára.

A továbbiakban munkatársaim az E.ON Regionális irodavezetőjétől kértek tájékoztatást az ügyfélfogadást érintő kérdésekről.

Az Ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje ügyfélbarát, mely a fogyasztói igényeket teljes mértékben lefedi. Hétfőn 8-16 óráig, kedden, szerdán és pénteken 8-15 óráig, csütörtökön pedig 13-20 óráig állnak az ügyfelek rendelkezésére. Az ügyfélforgalom nem jelentős, nyitáskor és 11 óra körül érkeznek a legtöbben.

Hosszabbított ügyfélfogadást csütörtökön tartanak, amikor is 20 óráig elérhetők. A kapott felvilágosítás szerint, az ügyfélforgalmat tekintve nem indokolt a 20 óráig tartó nyitva tartás, elegendő lenne 18 vagy 19 óráig nyitva tartani.

A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről szóló 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet rendelkezéseire figyelemmel az alkalmazottnak biztosítják, hogy minden órában 10 percre megszakíthassák a folyamatos képernyő előtti munkavégzésüket.

A munkaidő beosztás kapcsán az irodavezető a továbbiakban azt említette, hogy amennyiben rendkívüli munkavégzésre („túlórára”) adódik lehetőség, arra a munkavállalók szokatlanul jelentkezni, egyébiránt plusz munka, például hétfői foglalkoztatás nincs náluk, munkavállaló-barát munkahelynek számítanak.

A személyi-szervezeti keretekkel összefüggésben tájékoztatást kaptunk arról, hogy az Ügyfélszolgálaton egyidejűleg hét, nyolc ügyintéző dolgozik. A szolnoki ügyfélszolgálati irodához tartozó régióban 1 fő iroda 11 fiókiroda működik (például: Tiszafüreden, Karcagon, Tiszaföldváron stb.). Az ügyfélszámuk csökkent, így elegendőnek bizonyul a jelenlegi irodai létszám. Korábban 300, jelenleg 80 fő az átlagos napi ügyfélszám. Az elmúlt időszakban tapasztalt csökkenés hátterében álláspontja szerint az online felület elterjedtebb használata, valamint a rezsicsökkentés bevezetése állhat.

Feladataik közé tartozik különösen az ügyfelek telefonon, és személyesen történő tájékoztatása, a számlázás, a folyószámla-kezelés, és a kintlévőség-kezelés stb. Rendkívül nagy problémát jelent számukra a szabálytalan áramvételezés, melynek kiküszöbölésére, és megelőzése érdekében előrefizetős órákat szereltek fel. Nehézségként jelentkezik, hogy az ügyfelek gyakran nem engednek hozzáférést a lakásban lévő mérőkhöz. A szabálytalan vételezés mértéke ebben az évben kb. 800.000-1.000.000 forintot tett ki. Emellett több, százezer forintot meghaladó tartozást is nyilvántartanak.

Nagy számban vannak védendő fogyasztók. A kapott tájékoztatás szerint néhányan ezzel a lehetőséggel is próbálnak visszaélni, oly módon, hogy több fogyasztási helyen is védendő fogyasztói státuszba vetetik magukat.

A helyszíni vizsgálat során munkatársaim kezdeményezték, hogy a villamosenergia-szolgáltatást érintően a gyakorlatban felmerülő, esetlegesen a vonatkozó jogi szabályozással összefüggő problémákat tárják fel, mely párbeszéd eredményeként a vizsgálatot követően az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyvezető igazgatója részletes tájékoztatást küldött az ügyfélszolgálat működésével, valamint a szabályozási lépéseket igénylő, visszaélésekből adódó eljárási nehézségekkel kapcsolatban, ezek röviden a következők:

A villamosenergia-ellátásból való tényleges kikapcsolási lehetőségnek, mint a Vet.-ben biztosított legerősebb szankciós eszköznek számos esetben adódnak fizikai akadályai, így például előfordul, hogy a jegyzői hozzájárulás hiányzik, vagy a felhasználó gátolja az intézkedést. Az ügyvezető igazgató ezért szükségesnek tartaná az érintettek együttműködési kötelezettségének további jogszabályi erősítését.

A szabálytalan vételezés beazonosíthatóságával és szankcionálhatóságával összefüggésben problémaként jelölte meg a fogyasztásmérők kizárólagos őrizetének jogszabályi definiálásának hiányát.

Problematikus továbbá a felhasználó kizárólagos őrizetében lévő fogyasztásmérők esetén a szabálytalan vételezés azonosítása, és szankcionálási eljárásának egyöntetű és közös értelmezése a hatóságok és a szolgáltatók részéről.

Hasonló súlyú problémaként jelentkezik, hogy a nem a felhasználó kizárólagos őrizetében lévő fogyasztásmérő esetén a szolgáltató számára szinte lehetetlen a műszakilag bizonyított szabálytalan vételezés felelősét beazonosítani, és a jogszabályok által biztosított szankciókat alkalmazni.

Visszaéléshez vezet a gyakorlatban az, hogy a szolgáltatási díjak 60 napon túli nem teljesítése esetén a Vet. 47. §-ában foglaltak betartásával a felhasználó kikapcsolható a szolgáltatásból, és a 30. napon a szerződést is fel kell mondania a szolgáltatónak. A Vet. végrehajtásáról szóló 273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet 24. § (10) bekezdése alapján azonban a szerződés felmondása előtt a felhasználó bármely vele együtt lakó hozzátartozója kérhet ügyfélcserét, és új szolgáltatási szerződés kötését, így mivel a korábbi felhasználó tartozása megfizetésére az új felhasználó nem kötelezhető, ezen kéréseknek az E.ON eleget tesz, ezzel egyben a korábban felhalmozott tartozás kiegyenlítése, behajtása gyakorlatilag ellehetetlenül. Megoldásként merült fel a szolgáltató részéről az, ha a kikapcsolást követően az adott felhasználási helyen lakcímkártyával rendelkező személy mindaddig nem kérhetné az ügyfélcserét, valamint az új szerződés megkötését, amíg a felhasználási helyen el nem évült tartozás áll fenn.

A továbbiakban a panaszügyintézés kapcsán megállapítottam, hogy a szolnoki ügyfélszolgálati irodához tartozó régióban 2015. január 1. és 2015. április 30. között 16 db panaszfelvételi jegyzőkönyvet vettek fel. Egy esetben sem került sor jogorvoslati eljárás kezdeményezésére, a panaszosok nem fordultak a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz. A szolnoki irodát érintően egy panaszt továbbítottak a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal felé, ahol a panaszügyi eljárás – vizsgálatunk idején – még folyamatban volt.

A panaszkezelési eljárás általában az ügyintéző által felvett panaszfelvételi jegyzőkönyvvel indul. A panaszt 15 napon belül kivizsgálják. Az eljárás keretében törekszenek arra, hogy a lehető legjobb megoldást találják meg. Ennek eredményeként gyakran megállapodásokat kötnek az ügyfelekkel.

E körben újdonságként emelte ki az irodavezető azt a tényt, hogy ettől az évtől az ügyintézők is megállapodhatnak részletfizetési kedvezmény biztosításában. Példaként említette, hogy a 4 hónapra adható méltányossági kedvezményt az ügyintéző 6 hónapos részletfizetési kedvezménnyé módosíthatja.

A személyes ügyfélszolgálatokon minden megyében legalább egy fiókirodában szakképzett fogyasztóvédelmi referenst is alkalmaznak, akikhez az ügyfelek szintén fordulhatnak a panaszaikkal.

Az irodavezető kiemelte, hogy rendszeresen végeznek belső ellenőrzéseket, és tartanak külső bejárásokat. Minden folyamatukat az ügyfelek érdekeinek szem előtt tartásával vizsgálják, mely szemlélet az E.ON teljes hálózatát jellemzi. Évente tanúsítást kapnak az irodák az ellenőrzésekről. A szolnoki iroda eddig nagyon jól szerepelt ezeken a vizsgálatokon.

Nagy hangsúlyt fektetnek továbbá a fogyasztói elégedettségi mérésekre is. Tájékoztatást kaptunk arról, hogy az ügyfelek elégedettségének növelése az E.ON társaságcsoporthoz stratégiájának alappillére. Évek óta, rendszeresen monitorozzák a felhasználók elégedettségét, Felhasználói Elégedettség Vizsgálattal (FEV) mérik az elégedettségi szintet. Ennek során az ügyfeleket az E.ON által megbízott piackutató intézet kérdezi meg az elosztói tevékenységekkel és az egyetemes szolgáltatásokkal kapcsolatos tapasztalatokról. Azokon a területeken, amelyeken nem kapnak 100%-os minősítést a fogyasztóktól, törekszenek a változtatásra. A felmérés eredményeit értékelik és beépítik a mindennapi működésbe, ezáltal garantálva a folyamataik felhasználói igényekhez történő igazítását. Számos, egyéb belső felméréssel is rendelkeznek az ügyfelek igényeinek a vizsgálatára, emellett sok tréninget is tartanak. Idei egyik fókuszuk: a *Kiválóság az ügyfélszolgálatban díj!* elnyerése.

2012-ben vezették be az E.ON társaságcsoporthoz a Lean vállalatirányítási módszert és szemléletet, mellyel a folyamatos és fenntartható fejlődést kívánják biztosítani. Ebben egy olyan stratégiai irányvonal határozza meg a működést, amely a folyamatok optimalizálásával növeli a szervezet hatékonyságát, miközben a folyamatokat az ügyfelek igénye szerint alakítják. A kapott tájékoztatás szerint a Lean elmélet lényege, hogy az ügyfeleket helyezik a középpontba, hogy a folyamataikkal a lehető legnagyobb értéket teremtsék meg számukra, a legkisebb erőforrás és idő felhasználásával. A hatékonyság javítását a munkatársak ötleteire és kezdeményezéseire építve érik el, illetőleg a munkatársak bevonásával próbálják kiküszöbölni a problémákat és nehézségeket is.

A helyszíni vizsgálat tárgyát képezte a mozgáskorlátozott személyek számára az ügyfélszolgálat szolgáltatásainak elérhetősége, tekintettel arra, hogy a Fot. 5. §-a értelmében a fogyatékos személyeknek joguk van a számukra akadálymentes és biztonságos épített környezethez. A Fot. 7/A. § (1) bekezdése kimondja azt is, hogy a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

E jogszabály alapján közszolgáltatásnak minősül minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység is. Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.

Az akadálymentesítés területén hiányosságokat nem tapasztaltam, az ügyfélszolgálat hozzáférhető a fogyatékosokkal élő személyek számára.

Az E.ON kiemelt jelentőséggel kezeli a társadalmi felelősségvállalás kérdését is, melynek keretében számos programot indít és támogat. Előremutató példaként említendő, hogy Magyarországon egyedülálló tartozás rendező programot működtetnek, amelyen belül több száz, jelentős tartozást felhalmozó családnak segítenek hosszú távon, többek között szemléletváltásra, tudatosságra, a családi gazdálkodásra irányuló oktatással. Számos önkormányzattal folytatnak hatékony együttműködést, melynek keretében több településen mérőórákat szereltek fel. Eredményesen működtek közre továbbá a Magyar Máltai Szeretetszolgálat „Jelenlét” programjához kapcsolódóan is, például: Veszprémben és Tatabányán.

Az esélyegyenlőségi kérdéseket érintve a kapott tájékoztatás alapján megállapítottam, hogy a vizsgált Ügyfélszolgálat megváltozott munkaképességű személyeket nem foglalkoztat. Kiemelendő azonban, hogy a társaságcsoporthoz viszont évek óta alkalmaz megváltozott munkaképességű dolgozókat, melynek elismeréseként már két alkalommal megkapták a „Fogyatékos-barát Munkahely” címet.

A közszolgáltatást végző szerv Roma Integrációs Programmal rendelkezik, emellett roma fiatalok mentorálásában is részt vesznek, és ösztöndíjakat is nyújtanak.

Összefoglalva, az ügyfélkapcsolatok megfelelő működtetéséhez a személyi-, tárgyi és technikai feltételek adottak.

*A fentiekből következően megállapítom, hogy az E.ON Energiaszolgáltató Kft. szolnoki Ügyfélszolgálati irodája a jogszabályi és szakmai előírásoknak megfelelően működik, a tevékenységével kapcsolatban a helyszíni vizsgálat során alapvető joggal összefüggő visszásságot nem észleltem, ebből következően ombudsmani intézkedés kezdeményezése e témában nem indokolt.*

*Ugyanakkor az E.ON Ügyfélszolgálati Kft. ügyvezető igazgatója által felvetett jogértelmezési, és jogalkalmazási problémákat (fogyasztásmérők kizárólagos őrizete, szabálytalan vételezés beazonosíthatósága, ellátásból kikapcsolás esetén ügyfélcsere kérelmezése) ezúton jelzem az energiapolitikáért felelős nemzeti fejlesztési miniszternek, annak érdekében, hogy fontolja meg a szükséges intézkedések megtételét a Vet., valamint a Vhr. rendelkezéseinek esetleges pontosítása, illetőleg a jogalkalmazók számára egyértelmű és egységes értelmezése érdekében.*

Budapest, 2015. november

Székely László sk.