



ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA
AZ ENSZ NEMZETI ÉMBERI JOGI INTÉZMÉNYE
NAIH nyilvántartási szám: 40689

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-497/2018. számú ügyben
(AJB-6175/2017.)

Előadó: dr. Sipos Beáta
Érintett szerv: Nemzeti Közművek Földgázszolgáltató Zrt. Veszprémi
Ügyfélszolgálati Iroda (8200 Veszprém, Mindszenty József u. 4.)

2018.

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-497/2018. számú ügyben**

Előadó: dr. Sipos Beáta

Az eljárás megindítása

A megyei vizsgálat sorozatok keretében 2017 novemberében Veszprém megye intézményi rendszerének alapjogi szempontú feltérképezését célzó átfogó vizsgálatot indítottam, melynek keretében szükségesnek tartottam ellenőrizni a megyei közszolgáltató szervek ügyfélszolgálati tevékenységét is. Tekintettel erre, munkatársaim 2017. november 8-án felkeresték az Nemzeti Közszolgálati (a továbbiakban: NKM) Földgázszolgáltató Zrt. Veszprémi Ügyfélszolgálati Irodáját, ahol helyszíni vizsgálat során kértek tájékoztatást az Ügyfélszolgálat működésének körülményeiről és annak rendjéről, valamint a szolgáltatóra, illetve az ágazatra vonatkozó jogi szabályozással kapcsolatban – a gyakorlati tapasztalatok alapján – esetlegesen felmerült kérdésekről.

Alkalmazott jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye;
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.);
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.);
- 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 földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet (Get. 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* [Alaptörvény XV. cikk (1), (2) és (5) bekezdés: „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.”]
- *A fogyatékosággal élők kiemelt védelme* [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés: „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”]

- *A gazdasági verseny védelme és a fogyasztók jogainak védelme* [Alaptörvény M) cikk 2) bekezdés: „Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.”]

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 pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Ugyanezen szakasz (1) bekezdés I) pontja és a (2) bekezdése alapján a közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – tevékenységének vizsgálata egyértelműen ombudsmani hatáskörbe tartozik. A (4) bekezdés 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.

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 37. § értelmében 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.

A 2. § (2) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva az alapvető jogok biztosja akkor is javaslatot tehet az alapvető jogokat érintő jogszabályok módosítására, megalkotására, ha nem állapított meg azokkal összefüggésben visszas 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 alapjogsérelem 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 biztosja 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 ismételtelen 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 időszűrés követelményének érvényesülése címén sem mellőzhető.

Az Alkotmánybíróság a hatóság fogalmának konkretizálását az Alaptörvény XXIV. cikkével összefüggésben még nem végezte el. Az ombudsmani gyakorlatban azonban a tisztességes eljáráshoz való jog minden olyan eljárásra vonatkozik, amelyben valamely természetes vagy jogi személy az állam jogalkalmazói, közhatalom-gyakorlási tevékenysége által érintett. A tisztességes eljáráshoz való jog biztosítása az ügyfelek, szerződéses partnerek számára a közszolgáltatást nyújtó szervektől is elvárható.

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.¹ 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 jogorvoslati jog törvényben meghatározottak szerint gyakorolható, ezért az egyes eljárásokban eltérő szabályozás

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

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.

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 alkotmánybírói 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 ítélt 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 (5) bekezdés 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 alkotmánybírói 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

A 2017 novemberében, az NKM Földgázszolgáltató Zrt. Veszprémi Ügyfélszolgálati Irodáján végzett, előzetes bejelentés nélküli helyszíni vizsgálat az érintett közszolgáltatást végző szerv ügyfélfogadási tevékenységének, a panaszkezelési eljárásának, a munka- és ügyfélfogadási körülményeinek, valamint az épület akadálymentesítésének ellenőrzésére terjedt ki. További célja volt emellett az ágazatra vonatkozó jogszabályok alkalmazásával a gyakorlatban felmerült esetleges ellentmondások tisztázása.

Munkatársaim az NKM Földgázszolgáltató Zrt. Veszprémi Ügyfélszolgálati Iroda irodavezetőjétől tájékoztattak az ügyfélfogadást érintő kérdésekről, ezt követően pedig írásban kaptam tájékoztatást az NKM Földgázszolgáltató Zrt. Ügyfélkapcsolati Igazgatóság Ügyfélkapcsolati igazgatóhelyettesétől.

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, továbbá érzékelhető 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. A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.

Az ügyfélfogadás vonatkozásában a vizsgálat azt állapította meg, hogy az adott Ügyfélszolgálat akadálymentesen megközelíthető a fogyatékossgal élő személyek számára. Az Iroda rendelkezik akadálymentesített bejárattal, és amennyiben erre szükség van a hostess vagy az ügyintéző segíti az érintett felhasználók biztonságos közlekedését.

A Veszprémi Irodában 8 ügyintézői pult található, amelyből a vizsgálat ideje alatt 5 pultot használtak, 5 ügyintéző számára. A kapott tájékoztatás értelmében a jelenlegi ügyfélmegkeresést tekintve az adott pultszám elegendő.

A Veszprémi Ügyfélszolgálati Iroda az NKM többi irodájával egységes módon tart nyitva, azaz a hétfő, kedd, csütörtök, pénteki napokon 8-14-ig, szerdán pedig 8-20-ig várják az ügyfeleket. A hosszabbított nyitva tartás biztosítja, hogy azok az ügyfelek, akik napközben elfoglaltabbak, ekkor a késő délutáni/esti órákban is el tudják intézni az ügyeiket.

A vizsgált Irodában ügyfélhívó rendszer működik. A sorszamosztó berendezés automatikusan osztja le a sorszámokat, melynek során nem tapasztaltak olyan jellegű problémát, hogy egy sorszám kimaradt volna. Abban az esetben, ha a behívott sorszám alapján az ügyfél nem érkezik meg, a rendszer az adott sorszámot kétszer visszaadja. A hostess munkatárs figyeli a sorszám leosztását, illetve folyamatosan segíti a felhasználók tájékoztatását, mely magában foglalja, hogy a sorszám szerint melyik pultnál történik az adott ügy intézése.

Az ügyfelek számára a várakozási idő ülőhelyekkel biztosított, kulturált körülmények között tudják azt eltölteni, miközben a szükséges információkról jól látható helyeken elhelyezett dokumentumokból tájékozódhatnak. Amennyiben szükséges plusz székeket is tudnak biztosítani.

Ügyfélmosdó külön nem található az Ügyfélszolgálaton, azonban az Irodától 10 méterre lévő épületben működő mosdót elérhető az ügyfelek számára.

Az ügyfelek a Veszprémi Ügyfélszolgálati Irodát jellemzően az alábbi ügyekben keresik fel:

- felhasználó változás bejelentése
- számlázással kapcsolatos ügyek
- folyószámla egyeztetés
- szerződés módosítása
- számla befizetés
- mérőállás rögzítés (a hostess munkatárs végzi ennek kezelését)

A kapott tájékoztatás szerint a napi ügyfélmegkeresések száma változó, az éves leolvasási időszakban természetesen mindig több mint az egyéb időszakokban.

Általánosságban az állapítható meg, hogy a délelőtti időszak forgalma a nagyobb, illetve a szerdai napokon pedig a délutáni. 2017 októberében átlagosan 93 volt a napi megkeresések száma.

Az ügyintézésrel illetőleg azok formáival összefüggésben az nyert megállapítást, hogy az ügyfelek teljes körűen tudják az ügyeiket intézni on-line, telefonon és írásban is. A fogyasztók mindhárom csatornát használják, mely könnyítést jelent a személyes ügyintézés vonatkozásában.

Fontos kiemelnem, hogy a FŐGÁZ Zrt. 2017. november 6-ától új névvel, mint NKM Földgázszolgáltató Zrt. folytatja eddigi tevékenységét. A névváltozás a cég arculatának változását is magával hozta, mellyel együtt a honlap és az online ügyfélszolgálatuk is megújult formában lett elérhető. Az új online felület a www.nkmfoldgaz.hu/Ugyfelszolgalat oldalon érhető el.

A felhasználók néhány adat megadásával regisztrációt tudnak kezdeményezni erre a felületre, melyet követően számos funkció közül választhatnak. Az oldalon elérhető szolgáltatások a regisztrált felhasználók számára a következők:

- adatszolgáltatás (személyes, szerződéses adat, számlázási mód, fizetési mód)
- mérőállás (rögzítés, korábbi mérőállások megtekintése, diktálási értesítés kérése)
- számlázás (e-gázszámla igénylése/lemondása, számlák lekérdezése, folyószámla egyenleg, beérkezett befizetések)
- fizetés (internetes bankkártyás fizetési lehetőség, egyedi csekk kérés, részletfizetés kérés)
- ügyintézés (tartozásigazolás, számlamásolat kérés, részszámla érték módosítás, átírás, indítása, időpontfoglalás)

A Call center a következők szerint mutatható be: a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálat a 06-40-474-474 telefonszámon, meghatározott menüterképpel² érhető el. Az ügyintézők által kezelt hívásokat rögzítik és minden esetben az adott ügy kapcsán egy ún. ügyfélkapcsolati naplót készítenek, amelyben rögzítésre kerül az adott híváshoz tartozó hívásazonosító szám és a megkeresés során történt ügyintézéshez kapcsolódó tevékenységek is.

A vizsgálat megállapította, hogy az érintett közszolgáltató szerv ügyfélszolgálati irodáiban 2016 júniusától csak a bankkártyás fizetési lehetőség biztosított, azzal, ha az ügyfél nem rendelkezik bankkártyával úgy egyedi postai számla befizetési megbízást (csekket) állítanak ki a részére, amelyet a Posta tud befizetni. Veszprémben az Ügyfélszolgálati Irodától 3 percre található a Posta, ahol a befizetés teljesíthető.

Kötelezettségként írja elő a Get. 63/B. §-a, hogy „*az egyetemes szolgáltató az 5000 főt meghaladó lakosságú, az egyetemes szolgáltató által fenntartott ügyfélszolgálatnál nem rendelkező településen köteles munkanapokon az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben a panaszfelvétel lehetőségét, továbbá tájékoztató anyagok, formanyomtatványok, valamint az üzletszabályzat elérhetőségét biztosítani. Az egyetemes szolgáltató e kötelezettségének olyan, az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségben is eleget tehet, amelyet más szolgáltatóval, közszolgáltatóval vagy közfeladatot ellátó jogi személlyel együttműködve tart fenn.*”

E jogszabályi rendelkezés teljesítése érdekében a vizsgált szolgáltató arról nyújtott tájékoztatást számomra, hogy a Magyar Posta Zrt.-vel kötöttek szerződést ügyfélszolgálati pontok üzemeltetésére. Jelenleg 250 helyen működik olyan postai ügyfélszolgálati pont, ahol a felhasználók részére biztosított a panaszfelvétel, elérhető számukra a szükséges iratok, illetőleg az ügyintézők továbbításra át tudják venni a leadott dokumentumokat.

A panaszkezelést illetően a vizsgálat megállapította, hogy 2016-ban a Veszprémi Irodában csupán három esetben érkezett panasz, ugyanazon ügyféltől, fogyasztóvédelmi eljárás nem indult

² Bevezető, 0. Panaszügyek, 1. Tájékoztatás és ügyintézés, 1.1 Általános információk, 1.2 Szerződéses adatok, feltételek módosítása, 1.3 Mérőállás rögzítése, 1.4 Számlával, számlázással kapcsolatos ügyintézés, 1.5 Műszaki tájékoztatás, 1.6 Közös mérővel rendelkező társasházak, 1.8 Ügyfélszolgálatok címe, nyilvántartása és időpontfoglalás, 4. Több számla egy borítékban, 5. Tájékoztatás a Nemzeti Közművekről, 6. Online ügyintézésrel kapcsolatos tájékoztatás, 9. English language services

az ügyben. A beérkezett panaszokra egyébiránt 15 napon belül választ küldenek az ügyfelek részére.

Munkatársaim kérdésére tájékoztatást kaptam arról is, hogy a vizsgált szerv eddig nem számlázott ki behajtási költségátalányt a felhasználók részére, így erre vonatkozóan reklamáció sem merült fel náluk. A 2017. július 1-jétől érvényes Földgáz Egyetemes Szolgáltatási Üzletszabályzat 6.8.3.3.6. pontja összhangban a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvénnyel tartalmazza ugyanakkor a behajtási költségátalánnyal kapcsolatos szabályokat.

A fogyasztói elégedettség méréssel összefüggésben megállapítást nyert, hogy a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal a korábbi évekhez hasonlóan 2016-ban is megvizsgáltatta az egyetemes szolgáltatást igénybe vevő lakossági fogyasztók és nem lakossági felhasználók elégedettségét a földgáz eljuttatását végző elosztók és a földgáz értékesítő egyetemes szolgáltatók tevékenységével kapcsolatban. Az összefoglaló anyag és a mérési eredmények nyilvánosak és elérhetőek az alábbi honlapon: www.mekh.hu/felhasznaloi-elegedettsegi-vizsgalat-2016-foldgaz-vallalkozasok-kozintezmenyek.

Az ügyintézők munkakörülményei vonatkozásában tájékoztatást kaptam arról, hogy a vizsgált közszolgáltatást végző szerv minden esetben törekszik az egészséges és biztonságos munkavégzési körülmények biztosítására, a Munka Törvénykönyvében szereplő munkajogi szabályok betartására. A munkaközi szüneteket megtartják (ld.: 6 óra munkavégzés esetén 20 perc, 9 órát meghaladó munkavégzés esetén pedig további 25 perc munkaközi szünetet biztosítanak) és azok kiadása során figyelemmel vannak a munkatársak igényeire, valamint a várakozási időre egyaránt.

Az ügyintézők rendelkezésére álló szociális helyiségek az öltöző, egyéenként zárható szekrényekkel, a konyha és étkező, mosdó. Az egyéb ügyintézéshez egy ún. back-office szoba is található, ahol az iratok tárolását, valamint az iktatásra kerülő dokumentumok szkennelését végzik.

A közszolgáltatást végző szerveket érintő helyszíni vizsgálataink tárgyát képezi évek óta a védendő fogyasztói státusz, valamint a védendő fogyasztók nyilvántartásával összefüggő tapasztalatok, esetleges gyakorlati problémák áttekintése is.

A Veszprém megyei vizsgálat keretében ezzel összefüggésben az nyert megerősítést, hogy a védendői státuszra történő felvételt az ügyfeleknek kell kezdeményezniük a megfelelő dokumentumok kitöltésével és benyújtásával, mely dokumentumokat az ügyfeleknek mellékelnek. Mindemellett amennyiben felmerül, hogy az ügyfél jogosulttá válhat a védendő fogyasztói státuszra, a szolgáltató külön felhívja a felhasználó figyelmét annak lehetőségére.

Az előre fizetős gázmérőkkel kapcsolatban értesültem arról, hogy ezeket a gázmérőket elsődlegesen a szociálisan rászoruló felhasználók igényelhetik. A gázmérő feltöltését a felhasználók az ügyfélszolgálati irodákban, illetve a LAPKER hálózatban több feltöltő ponton végezhetik el. A feltöltő pontok listáját a lakossági felhasználók számára a honlapon, az ügyfélszolgálati irodákban, valamint a személyes megkeresések során bocsátja rendelkezésre a szolgáltató.

A helyszíni vizsgálat során munkatársaim kezdeményezték a földgáz-szolgáltatást érintően a gyakorlatban felmerülő, esetlegesen a vonatkozó jogi szabályozással összefüggő problémák feltárását is. Ennek összefoglalóját a Tolna megyét érintő helyszíni vizsgálat eredményeként, AJB-495/2018. szám alatt készült jelentésem tartalmazza részletesen, amelyben megállapítottam, hogy a jogszabályi előírások nem egyértelmű megfogalmazása a jogállamiságból fakadó jogbiztonsághoz fűződő joggal összefüggésben visszásságot idézhet elő. A visszásságok jövőbeni megelőzése érdekében szükségesnek tartottam a földgázszolgáltatásra vonatkozó szabályok pontosítását, ezért a jelentésben feltárt alapvető jogok érvényesülését veszélyeztető szabályozással összefüggésben az Ajb-t. 37. §-a alapján felkértem az *innovációért és technológiáért felelős minisztert*, hogy tekintse át az észrevételekkel érintett ágazati szabályozást, mely jelenleg folyamatban van.

Mindezek alapján megállapítom, hogy az NKM Földgázszolgáltató Zrt. Veszprémi Ügyfélszolgálati Irodájában az ügyfélkapcsolatok megfelelő működtetéséhez a személyi-, tárgyi és technikai feltételek adottak, az Iroda a jogszabályi és szakmai előírásoknak megfelelően működik, a tevékenységével kapcsolatban a helyszíni vizsgálat során alapvető joggal összefüggő visszacsúszást nem észleltem, ezért intézkedést nem kezdeményezek.

Budapest, 2018. szeptember 20.

Székel László

