



Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

**Hulladékgazdálkodási közszolgáltatók és távhőszolgáltatók
ügyfélszolgálatának, panaszkezelésének vizsgálata**

Budapest, 2014. június

**NEMZETI FOGYASZTÓVÉDELMI HATÓSÁG
SZOLGÁLTATÁS-ELLENŐRZÉSI FŐOSZTÁLY**

Iktatószám: SEF-1378/2014.
Témafelelős: dr. Bársony Melinda
dr. Bogdán Viola

ÖSSZEFOGLALÓ JELENTÉS

**Hulladékgazdálkodási közszolgáltatók és távhőszolgáltatók ügyfélszolgálatának,
panaszkezelésének vizsgálata**

Budapest, 2014. június

1. A vizsgálat célja

Jelen témavizsgálat célja a távhőszolgáltatás és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás területén működtetett ügyfélszolgálatok megfelelőségének vizsgálata volt a fogyasztóvédelmi törvényben előírt rendelkezések szempontjából. Az ellenőrzés kiterjedt annak felderítésére, hogy a szolgáltatók betartják-e az ügyfélszolgálatok működtetésére, nyitvatartási idejére és a panaszkezelésre vonatkozó előírásokat.

2. A vizsgálat időtartama és résztvevői

A jelentés a **2014. február 3. és április 25. napja** között lefolytatott témavizsgálat tapasztalatait összegzi.

A vizsgálatban részt vett valamennyi kormányhivatal fogyasztóvédelmi felügyelősége.

3. A vizsgálat tapasztalatai a távhőszolgáltatás és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás területén

Országosan a távhőszolgáltatókat érintően elvégzett **24 ellenőrzésből összesen 15 alkalommal került sor egy vagy több jogsértés feltárására (62,5%-os kifogásolási arány)**. Békés megyében azonban nem volt mód ellenőrzés lefolytatására, tekintettel arra, hogy – a felügyelőség által szolgáltatott adatok alapján – a vizsgálat időszakában nem volt a megye területén olyan **távhőszolgáltató**, amely megfelelt az ellenőrzés kritériumainak.

A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatók** vizsgálata során a fővárosi és megyei kormányhivatalok fogyasztóvédelmi felügyelőségei a vizsgálattal érintett időszakban összesen **41 közszolgáltató** ügyfélszolgálatát vonták vizsgálat alá, melyből **39 esetben** tapasztaltak valamilyen hiányosságot (**95 %-os kifogásolási arány**).

Az országosan lefolytatott vizsgálatok területi szinten történő megoszlását az alábbi táblázat szemlélteti.

Vizsgálati terület	Lefolytatott vizsgálatok száma	
	<i>Távhőszolgáltatók</i>	<i>Hulladékgazdálkodási közszolgáltatók</i>
Bács-Kiskun	2	2
Baranya	1	2
Békés	0	2
Borsod-Abaúj-Zemplén	2	2
Csongrád	1	2
Fejér	1	4
Főváros	2	1
Győr-Moson-Sopron	1	2
Hajdú-Bihar	1	3
Heves	1	2
Jász-Nagykun-Szolnok	1	2
Komárom-Esztergom	1	2
Nógrád	1	2
Pest	1	2
Somogy	2	2
Szabolcs-Szatmár-Bereg	2	1

Tolna	1	2
Vas	1	2
Veszprém	1	2
Zala	1	2
Összesen:	24	41

3.1. Személyes ügyfélszolgálat

A felügyelőségek helyszíni ellenőrzés keretében vizsgálták, hogy a vállalkozások eleget tesznek-e a személyes **ügyfélszolgálat működésére** vonatkozó, jogszabályban meghatározott rendelkezéseknek.

Az ügyfélszolgálati iroda működtetésével összefüggésben, a lefolytatott vizsgálatok eredményei alapján megállapítható, hogy **valamennyi vizsgálat alá vont távhőszolgáltató eleget tett az erre vonatkozó előírásoknak**. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy az ellenőrzött szolgáltatók mindegyike működtet az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kialakított ügyfélszolgálati irodát, valamint ezek a megközelíthetőségre, ahhoz való hozzáférésre vonatkozó előírásoknak is hiánytalanul megfeleltek.

A vizsgálat alá vont **41 hulladékgazdálkodási közszolgáltató közül mindössze egy nem működtetett** az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kialakított **ügyfélszolgálati irodát**. Az ellenőrzött ügyfélszolgálatok az említett egy eset kivételével az elállott területre figyelemmel hiánytalanul megfeleltek a megközelíthetőségre vonatkozó előírásoknak is.

A fentiekben túlmenően mindkét szolgáltatási terület vonatkozásában a vizsgálat tárgyát képezte, hogy biztosított-e a fogyasztók számára **időpont-foglalási lehetőség**.

Az ellenőrzés tapasztalatai alapján a kifogásolás aránya a **távhőszolgáltatók** vonatkozásában alacsonynak bizonyult tekintettel arra, hogy a szolgáltatók **telefonos elérhetőséggel 3**, míg **internetes elérhetőségen keresztül 2 alkalommal nem biztosították** az időpont-foglalás lehetőségét.

Ugyanakkor a **hulladékgazdálkodási közszolgáltatók** vizsgálata magasabb kifogásolási arányt mutat, mivel az időpont-foglalást **telefonos, valamint internetes elérhetőségen keresztül egyaránt 10-10 esetben nem biztosították** (24%-os kifogásolási arány). A közszolgáltatók e téren felfedezett hiányosságait azzal indokolták, hogy a személyes ügyintézésük gyors menetéből adódóan ügyfél-torlódás sem szokott előfordulni.

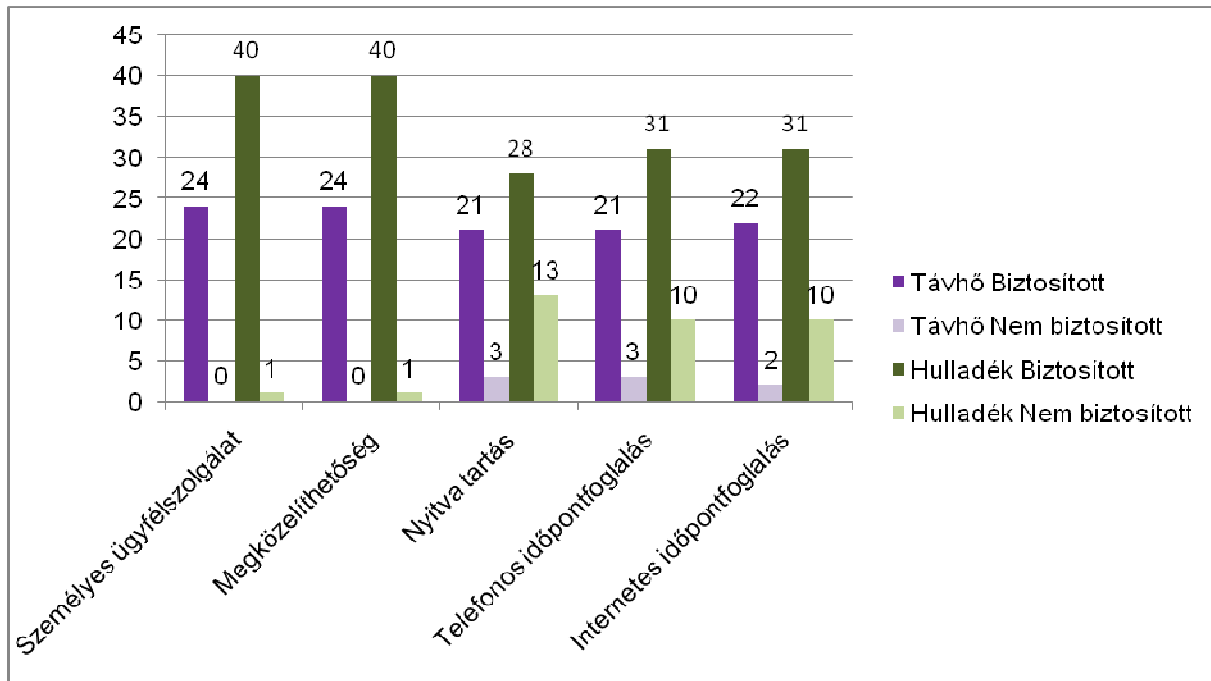
A személyes ügyfélszolgálatok tekintetében – a fentiekben túlmenően – kiemelt jelentősége volt az ügyfélszolgálati irodák nyitvatartási idejére vonatkozó szabályoknak való megfelelés ellenőrzésének is.

Megállapítható, hogy a **nyitvatartási időre** vonatkozó rendelkezések betartása tekintetében a **távhőszolgáltatókkal szemben lefolytatott 24 vizsgálat során mindössze 3 alkalommal észleltek jogsértést** a felügyelőségek (12,5%-os kifogásolási arány). Volt olyan szolgáltató, amely a kötelezettségszegés indokaként azt jelölte meg, hogy az ügyfélszolgálatot 17 órától nem kereste fel ügyfél. Ez azonban nem mentesít azon kötelezettség alól, hogy a szolgáltató – a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően – a hét egy munkanapján biztosítsa ügyfelei részére a meghosszabbított nyitvatartást.

A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatók** tekintetében – a beérkezett felügyelőségi jelentések – alapján elmondható, hogy a legtöbb szabálytalanságot a nyitvatartási idő

tekintetében tapasztalták a felügyelőségek, mivel a 41 vizsgálat során **13 alkalommal észleltek jogsértést** (32%-os kifogásolási arány).

Az alábbi diagram a feltárt hiányosságok mértékét, és az egyes szempontok egymáshoz viszonyított arányát mutatja be az egyes közzolgáltatásokra vetítve.



Az ábrából leolvasható, hogy a vizsgált vállalkozások közül a távhőszolgáltatókhoz képest a hulladékgazdálkodási közzolgáltatókkal kapcsolatban jóval több hiányosság volt felfedezhető. Továbbá az is egyértelműen megállapítható, hogy a legtöbb probléma az ügyfélszolgálatok nyitvatartási ideje, valamint a telefonos és internetes időpontfoglalás biztosítása terén merült fel.

3.2. Egyéb ügyfélszolgálati formák

A hatóság az ellenőrzés kapcsán, kizárólag adatgyűjtési céllal tájékozódni kívánt arról, hogy a telefonon, illetve elektronikus úton biztosítható ügyfélszolgálati módzatok mennyire terjedtek el a távhőszolgáltatói és a hulladékgazdálkodási szektorban.

A beérkezett adatok szerint, annak ellenére, hogy ezen ügyfélszolgálati formák alkalmazása nem kötelező a szolgáltatók számára, a vizsgált vállalkozások túlnyomó többsége biztosít ügyfélszolgálatot az ellátott fogyasztók részére ezen – opcionálisan működtethető – információs csatornákon keresztül is.

A vizsgálatl érintett **távhőszolgáltatók** a személyes ügyfélszolgálati irodák működtetésén túl **21 esetben telefonon, 16 esetben interneten keresztül is biztosították az ügyfélszolgálati ügyintézését.** A **hulladékgazdálkodási közzolgáltatók** tekintetében pedig az előbbi adatok a következőképp alakultak: a személyes ügyfélszolgálati irodák mellé mellett **33 esetben biztosították telefonon, és 24 esetben interneten keresztül az ügyfélszolgálati ügyintézését.**

3.3. Panaszkezelés

Tekintettel arra, hogy a távhőszolgáltatás, illetőleg a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás is közszolgáltatásnak minősül, a szolgáltatók tevékenységére, ezen belül a fogyasztói panaszok kezelésének rendjére az általánoshoz képest szigorúbb szabályok vonatkoznak. A helyszíni ellenőrzések keretében a vizsgálati időszakot megelőző hat hónapban beérkezett írásbeli fogyasztói beadványok közül a felügyelőségek munkatársai szűrőpróbaszerűen vizsgálták meg a panaszkezelésre vonatkozó előírások érvényesülését, ideértve a távhőszolgáltatók és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatók válaszadása során előírt indoklási kötelezettség vizsgálatát is.

Egy vizsgálat alá vont távhőszolgáltatónál nem kerülhetett sor beérkezett panaszok ellenőrzésére, tekintettel arra, hogy a szolgáltató nyilatkozata alapján az ellenőrzés időszakát megelőző hat hónapon belül nem érkezett be fogyasztói panasz.

A szolgáltatói panaszkezelésre vonatkozó előírások alapján a vállalkozások ügyfélszolgálati minden esetben kötelesek a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó a panaszát szóban közli és a szolgáltató az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz.

A **távhőszolgáltatóknál** ellenőrzött **134 fogyasztói panaszból 2 panasz esetén nem írásban** teljesítették a távhőszolgáltatók **válaszadási** kötelezettségüket, további **7 panaszra adott válasz** a rendelkezésre álló **15 napos határidőn túl készült el**, illetve **5 panasz vonatkozásában a szolgáltató nem látta el indoklással** a fogyasztó részére megküldött válaszát.

Jogsabályi rendelkezések alapján a panasz esetleges elutasítása esetén a vállalkozások kötelesek a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás során a szolgáltató köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a szolgáltató székhelye szerinti békéltető testület levelezési címét is.

A felügyelőségek megállapításai szerint a **távhőszolgáltatói** válaszlevelek **28 esetben bírtak elutasító tartalommal**, melyek több mint felében, összesen **17 alkalommal elmulasztották tájékoztatni** a fogyasztókat, hogy mely hatóság, békéltető testület előtt van lehetőség eljárást kezdeményezni, illetve nem bocsátották rendelkezésre e fórumok levelezési címét.

Az egyik ellenőrzés alá vont távhőszolgáltató esetében a felügyelőség azt állapította meg, hogy a személyes ügyfélszolgálaton tett szóbeli panaszról – a jogszabályi előírásokhoz képest – hiányos tartalmú, feljegyzésnek nevezett jegyzőkönyvet vett fel, illetve ezen feljegyzésből nem adott át egy példányt a fogyasztónak.

A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatóknál** lefolytatott helyszíni ellenőrzések során a felügyelőségek szűrőpróbaszerűen összesen **223 fogyasztói (írásbeli) beadvány vonatkozásában vizsgálták** meg a panaszkezelésre vonatkozó előírások érvényesülését, ideértve a szolgáltatók válaszadása során előírt indoklási kötelezettség vizsgálatát is.

A vizsgálat eredményei alapján a **válaszadási** kötelezettségüket ezen közszolgáltatók **7 panasz esetén** nem teljesítették. **14 alkalommal** a közszolgáltató nem foglalta írásba a válaszát, továbbá **32 panaszra a válasz** a rendelkezésre álló **15 napos határidőn túl készült el** (14%-os kifogásolási arány). Ezen felül **19 esetben** a szolgáltató **nem tett eleget** – a jogszabály által előírt – **indoklási kötelezettségének**.

A lefolytatott vizsgálat szerint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatói válaszlevelek **107 esetben elutasító tartalommal bírtak**, amelyek közül **24 esetben** a közszolgáltatók nem tettek eleget az elutasítás esetére előírt, fentebb ismertetett tájékoztatási kötelezettségeiknek.

4. Alkalmazott jogkövetkezmények

Az ellenőrzés alá vont **távhőszolgáltatók**kal szemben a vizsgálat során feltárt hiányosságok miatt **14 hatósági eljárást** indítottak a felügyelőségek. A lefolytatott hatósági eljárások keretében **7 kötelezést tartalmazó határozat** született, **3 távhőszolgáltatóval** szemben pedig a felügyelőségek **bírságot szabtak ki**. Megjegyzendő továbbá, hogy a jelentéskészítés időpontjában **4 hatósági eljárás még folyamatban van**.

A **hulladékgazdálkodási közszolgáltatók** vonatkozásában a fentebbi adatok a következőképp alakulnak: a felügyelőségek **39 hatósági eljárást** indítottak. A lefolytatott hatósági eljárások keretében **16 kötelezést, 10 bírságot és kötelezést tartalmazó határozat** született, a jelentéskészítés időpontjában pedig **még 13 hatósági eljárás van folyamatban**.

A jelentés készítésének időpontjáig a vizsgált távhőszolgáltatókkal és hulladékgazdálkodási közszolgáltatókkal szemben országosan 210 000, illetőleg 1 260 000 forint fogyasztóvédelmi bírság került kiszabásra.

5. Összefoglaló

Magyarországon jelentős számú fogyasztó kerül kapcsolatba a távhőszolgáltatási területtel, valamint a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás minden háztartást érint.

A témavizsgálat tapasztalatai alapján elmondható, hogy mind a távhőszolgáltatók, mind pedig a hulladékgazdálkodási közszolgáltatók vonatkozásában lényeges az ügyfélszolgálatok kialakítására, működtetésére vonatkozó jogszabályi előírások ellenőrzése, tekintettel arra, hogy a fogyasztók nagy számban kívánják ügyeiket személyes ügyfélszolgálat útján intézni, mivel bíznak abban, hogy személyes kontaktus útján eredményesebben és gyorsabban rendezhetik ügyeiket.

A személyesen felkereshető ügyfélszolgálatok a hét egy munkanapját érintő hosszabbított nyitvatartása révén a közszolgáltatók lehetővé teszik a személyes ügyintézkést azon fogyasztók számára is, akik munkájuk miatt vagy esetleg más okból nem tudják ügyeiket hivatali időben intézni. Azon vállalkozás, amely nem tesz eleget e kötelezettségének, nagymértékben megnehezíti a személyes ügyintézés lehetőségét az érintett ügyfelei vonatkozásában.

A fogyasztóvédelmi hatóság kiemelt feladatai közé tartozik, hogy a fogyasztók jogainak érvényre juttatásával, és ezzel együtt a fogyasztói tudatosság növelésével a közszolgáltatások területén – ezáltal a távhőszolgáltatás és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás területén is – hatékonyabb fogyasztóvédelmet valósítson meg.

A lefolytatott ellenőrzések tapasztalatai azt mutatják, hogy a fogyasztók tájékoztatásához fűződő jogának érvényesítése érdekében szükség van a hatósági jelenlétre, tekintettel arra, hogy **a vizsgálat alá vont 24 távhőszolgáltató és 41 hulladékgazdálkodási közszolgáltató vonatkozásában 15, illetőleg 39 vállalkozás tekintetében tapasztaltak valamilyen hiányosságot a felügyelőségek (62,5%-os és 95%-os kifogásolási arány)**.

A fentiek tükrében tehát a fogyasztói elégedettség növelése érdekében az ügyfélszolgálatokkal és panaszkezeléssel kapcsolatos gyakorlat jogszerűségének vizsgálat alá vonása a jövőben is szükséges.

Budapest, 2014. június 16



Pintér István
főigazgató

FÜGGELÉK

„Hulladékgazdálkodási közszolgáltatók és távhőszolgáltatók ügyfélszolgálatának, panaszkezelésének vizsgálata” című vizsgálatról készített összefoglaló jelentéshez

Az ellenőrzés alapját az alábbi jogszabályok és egyéb előírások képezték:

- a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény
- a távhőszolgáltatásról szóló törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 157/2005. (VIII.15.) Kormányrendelet
- a hulladékról szóló 2012. évi CLXXXV. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény
- a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII.31.) Korm. rendelet