

Összefoglaló a villamosenergia- és földgázszolgáltatók panaszkezelésének vizsgálatáról

2017.

A fogyasztók egyedi problémájának, illetve jogsérelmének orvoslásában nagy segítséget jelenthet a szolgáltatók panaszkezelés során tanúsított magatartása. Az ellenőrzés célja az, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság megismerje, hogy a villamosenergia- és földgázszolgáltatás területén az egyes szolgáltatók az eljárásuk során maradéktalanul eleget tesznek-e a panaszkezelésre vonatkozó előírásoknak. A vizsgálat eredményei által a fogyasztóvédelmi hatóság pontosabb képet kapott a villamosenergia- és földgázszolgáltatók által a panaszkezelés során tanúsított magatartásokról, szolgáltatói gyakorlatokról.

Tekintettel arra, hogy a villamos energia és földgáz egyetemes szolgáltatás is közszolgáltatásnak minősül, a közszolgáltatók tevékenységére, ezen belül a fogyasztói panaszok kezelésének rendjére az általánoshoz képest szigorúbb szabályok vonatkoznak. A jogszabályi előírások értelmében a fogyasztók a szolgáltatók magatartásával, illetve tevékenységével kapcsolatos kifogásaikat írásban (pl. postai és elektronikus levélben) és szóban (pl. személyesen és telefonon) is közölhetik a szolgáltatókkal. A szóbeli panaszt a szolgáltatók azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni kötelesek. Abban az esetben, ha a fogyasztó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása valamely okból kifolyólag nem lehetséges, a szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles (a jogszabályban meghatározott tartalommal) jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a fogyasztónak átadni, illetve elküldeni. Fontos, hogy abban az esetben, ha a szóbeli panaszról a szolgáltató jegyzőkönyvet vett fel, a továbbiakban az írásbeli panaszra vonatkozó előírások szerint köteles eljárni, vagyis köteles a panaszra például írásbeli választ adni.

Írásbeli panasz esetén a közszolgáltatók kötelesek a fogyasztói panaszra adott válaszukat indokolással együtt írásba foglalni, és a fogyasztónak a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha a fogyasztó a panaszát szóban közli és a vállalkozás az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. Fontos, hogy a jogszabályi rendelkezések részletesen meghatározzák azon esetköröket, amikor a válaszadási határidő jogszerűen meghosszabbítható a szolgáltató részéről (pl. helyszíni vizsgálat szükséges a panasz megválaszolásához). Fontos továbbá, hogy a korábbi, érdemben megválaszolt panasz tartalmával azonos tartalmú, ugyanazon fogyasztó által tett, ismételt, új információt nem tartalmazó panasz, valamint az azonosíthatatlan személy által tett fogyasztói panasz kivizsgálását a szolgáltató mellőzheti. A panasz elutasítása esetén a szolgáltató köteles a fogyasztót írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatás során a vállalkozás köteles megadni az illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a vállalkozás a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a békéltető testületi eljárást.

„A villamosenergia- és földgázszolgáltatók panaszkezelésének vizsgálata” című témavizsgálatra országos szinten, négy hónapon át tartó időszakban került sor valamennyi járási hivatal részvételével. Az ellenőrzés mind a villamos energia, mind a földgáz egyetemes szolgáltatás esetében két részből tevődött össze. Az egyik részt a hivatalból végzett, mintavételi eljárásokon alapuló vizsgálatok, a másik részt pedig a témavizsgálat ideje alatt a fogyasztóvédelmi hatósághoz beérkezett fogyasztói kérelmek alkották.

Össességében – vagyis a hivatalbóli és a fogyasztói beadványokon alapuló ellenőrzések eredményeinek összegzése után – elmondható, hogy a szolgáltatók panaszkezelési tevékenysége kapcsán az esetek közel 20 %-ában került sor valamilyen jogsértés megállapítására. A járási hivatalok tapasztalatai alapján a jogsértések a legnagyobb részben, a jogsértések 67 %-ában abból adódtak, hogy a szolgáltatók a fogyasztói panaszra tett elutasító válaszlevelükben nem tájékoztatták arról a fogyasztókat, hogy a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszik-e a békéltető testületi eljárást.

Pozitívumként említhető azonban, hogy a szolgáltatók csupán 1 esetben mulasztották el a fogyasztói panasz megválaszolását, valamint viszonylag kevés (14) esetben sértették meg a 15 napos válaszadási kötelezettségüket.

Tapasztalataként elmondható, hogy – bár a villamosenergia- és földgázszolgáltatók panaszkezelésének témavizsgálat keretében történő ellenőrzésére első esetben 2017-ben került sor, amely által a vizsgálat eredményei nem vethetőek össze a korábbi évek tapasztalataival – az érintett szolgáltatók nagyrészt megfelelően alkalmazzák a jogszabályi előírásokat, ezáltal is biztosítva a fogyasztói érdekek érvényesülését.

Tekintettel arra, hogy a vizsgálat nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság átfogó képet kapjon arról, hogy a villamosenergia- és földgázszolgáltatók panaszkezelési gyakorlata mennyire felel meg a jogszabályi előírásoknak, valamint a szolgáltatók jogszabályi rendelkezéseknek megfelelő panaszkezelési gyakorlata nagy hatással van a fogyasztók egyedi problémáinak megoldására, a fogyasztóvédelmi hatóság célul tűzte ki a témakört érintő jogsértési számok még további csökkentését.