

Összefoglaló az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzéséről

2018.

A fogyasztók egyedi problémáinak, jogsérelmeinek orvosolásában nagy segítséget jelent a szolgáltatók panaszkezelésének, ügyfélszolgálati tevékenységének vizsgálata. Az egyes közszolgáltatásokat (pl. víziközmű-, villamosenergia- és földgázszolgáltatás) és az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat (pl. telefon-, internet-és kábeltelevízió szolgáltatás) a lakosság csaknem egésze igénybe veszi, a jogszabályok részletes szabályokat tartalmaznak ezen szolgáltatók által gyakorolt panaszkezelési rend és ügyfélszolgálati tevékenység tekintetében.

A fogyasztóvédelemről szóló törvényben rögzített telefonos ügyfélszolgálatok tevékenysége kapcsán 2017. szeptember 1-jén számos rendelkezés módosításra került és a jogszabályba több, a fogyasztók érdekeit védő előírás került beépítésre. A 2018. január közepétől két hónapon át tartó, „Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése” című országos ellenőrzés célja az volt, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság megismerje, hogy az egyes közszolgáltatók, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltatók betartják-e a telefonos ügyfélszolgálatok működtetésére vonatkozó, a fogyasztók mindennapjait leginkább befolyásoló előírásokat.

A vonatkozó jogszabályi előírások alapján az ügyfélszolgálat működtetésére kötelezett vállalkozások esetében a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 percen belül a telefonos ügyfélszolgálatnak meg kell kezdenie a fogyasztó ügyének érdemi intézését. Kivételt képez az alól az az eset, ha az 5 percen belüli érdemi ügyintézés megkezdése a vállalkozás tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. rendkívüli időjárási körülmények) miatt nem lehetséges.

Az ügyfelek gördülékeny panaszügyintézését biztosítja továbbá, hogy a vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon, reklám elhangzása nélkül a telefonos ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Így amennyiben egy fogyasztó tudatosan, konkrét reklamációs ügyben keresi fel a szolgáltatót, úgy a menüsor végigfuttatása és az almenüpontok választása nélkül, azonnal tudja „az ügyintéző kapcsolása” menüpontot választani.

Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. A későbbi esetleges bizonyítás elősegítése céljából a hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és meg kell őrizni. A fogyasztó kérésére 30 napon belül díjmentesen biztosítani kell a vállalkozás ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását és hangfelvételenként egy alkalommal, – ha ezt az ügyfél kéri – másolatot is kell biztosítani ugyancsak díjmentesen, amelyet elektronikus úton is elérhetővé kell tenni. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

A témavizsgálat keretében a megyeszékhely szerinti járási hivatalok munkatársai összesen 336 próbahívást végeztek. Ezekből 140 ellenőrzés közszolgáltatót (ebből 3 db

villamosenergia-szolgáltató, 1 db földgázszolgáltató, 38 db víziközmű-szolgáltató, 57 db távhőszolgáltató és 41 db hulladékgyűjtési közszolgáltató), 196 ellenőrzés pedig elektronikus hírközlési szolgáltatót érintett.

Az ellenőrzés eredményei alapján a lefolytatott 336 próbahívásból 260 esetben észleltek valamilyen jogsértést a megyeszékhely szerinti járási hivatalok munkatársai, amely 77 %-os kifogásolási arányt jelent.

A vizsgálat eredményeiből általános következtetésként levonható, hogy a legtöbb jogsértés (244 eset) abból adódott, hogy a szolgáltatók a hangfelvétel megőrzéséről és rendelkezésre bocsátásáról, illetve az egyedi azonosítószámról nem, vagy nem megfelelő tájékoztatást nyújtottak.

Pozitívumként emelhető ki, hogy az „5 perces szabály” megsértésére csupán a próbahívások alig 3 %-ában, vagyis 9 próbahívás alkalmával került sor. A megyei részjelentések alapján az ellenőrzések során a szolgáltatók jellemzően együttműködőek voltak és törekedtek arra, hogy az eljárások során megállapított hibákat és hiányosságokat mielőbb korigálják. Több esetben folyamatba helyezték a telefonos ügyfélszolgálati rendszerük jogszabálynak megfelelő kijavítását.

A témavizsgálat ideje alatt a járási hivatalok a próbahívásos módszerrel lefolytatott ellenőrzések során észlelt jogsértésekre tekintettel összesen 215 esetben hoztak érdemi döntést. A meghozott határozatok közül 209 db kizárólag kötelezést, 6 db pedig kötelezést és bírságot is tartalmazott; az így kiszabott fogyasztóvédelmi bírság összege összesen 330 000 Ft volt.

A vizsgálati eredmények alapján megállapítható, hogy a fogyasztók ügyintézésének elősegítése és a fogyasztói tudatosság növelése céljából indokolt az egyes telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatok tevékenységének célirányos vizsgálatokkal történő további ellenőrzése is. A fentiek alapján a fogyasztóvédelmi hatóság célul tűzte ki, hogy a folyamatos hatósági jelenléttel ezen a területen is tovább növelje a jogkövető magatartást folytató vállalkozások számát.