

BENEDEK-NAGY RITA KOVÁCS LÁSZLÓ



A KÖZMŰSZOLGÁLTATÓI
PANASZKEZELÉSI FOLYAMATOK
ÉS MEDIÁCIÓ ALKALMAZHATÓSÁGA

JOGI- ÉS TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KÖZLEMÉNYEK
A KÖZÖSSÉGEK SZOLGÁLATÁBAN IV.

BENEDEK-NAGY RITA- KOVÁCS LÁSZLÓ

*A közműszolgáltatói panaszkezelési folyamatok
és mediáció alkalmazhatósága*

TUDATOSAN A KÖRNYEZETÜNKÉRT EGYESÜLET

PÉCS, 2021.

JOGI- ÉS TÁRSADALOMTUDOMÁNYI KÖZLEMÉNYEK
A KÖZÖSSÉGEK SZOLGÁLATÁBAN IV.

BENEDEK-NAGY RITA – KOVÁCS LÁSZLÓ

*A közműszolgáltatói panaszkezelési folyamatok
és mediáció alkalmazhatósága*

I. KIADÁS

Megjelent a Jogi- és társadalomtudományi közlemények a közösségek szolgálatában című időszaki kiadvány IV. tagjaként.

Felelős kiadó: Tudatosan a Környezetünkért Egyesület

Kiadásért és szerkesztésért felelős személy:
Dr. Hohmann Balázs egyesületi elnök

ISSN 2677-0113 (online)

ISBN 978-615-6317-00-1 (online)

DOI: [10.47271/JTKKSZ.4.2021](https://doi.org/10.47271/JTKKSZ.4.2021)

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	6
II.	A fogyasztóvédelem vázlatos története és fejlődése	9
III.	Közművek és a lakossági fogyasztók	16
1.	A közmű fogalma	16
2.	A fogyasztó fogalma	18
IV.	Panaszkezelési eljárás a közmű-szolgáltatók gyakorlatában	22
1.	Kérdőíves felmérések	23
2.	A panaszkezelési folyamat jellemzői	24
3.	A fogyasztóvédelmi referensek és munkájuk gyakorlati vonatkozásai	31
V.	Felügyeleti szervek eljárása	40
1.	A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal	43
2.	A fogyasztóvédelmi hatóság	54
3.	A békéltető testület eljárása	62
4.	Következtetések a felettes szervekkel való kapcsolattartásról.....	73
VI.	A mediáció és alkalmazhatósága a közműszolgáltatások során.....	75
1.	Mediáció alkalmazhatósága a közműszolgáltatásokkal kapcsolatos konfliktusok során	76
2.	Közvetítő bevonása a közműszolgáltatók panaszkezelési folyamataiba	84
VII.	Összefoglalás	91
	Felhasznált irodalom jegyzéke.....	94
	Felhasznált jogszabályok jegyzéke	100
	Mellékletek	102

I.	számú melléklet – Fogyasztói kérdőív kérdései, tapasztalatai.....	102
II.	számú melléklet – A szolgáltató kérdőív kérdései, tapasztalatai.....	112
III.	számú melléklet - A MEKH tevékenységével összefüggő főbb jogszabályok.....	120

„Van, hogy többet tudunk, mint amennyit el tudunk mondani.” (Polányi Károly)

I. Bevezetés

Konfliktus nélkül nincs fejlődés. Néhány évvel ezelőtt ez a mondat inspirált arra, hogy mediátor képzésre jelentkeztem. Ez időben egy közműszolgáltatónál dolgoztam, mint fogyasztóvédelmi referens.

Mivel a közműszolgáltatások valamelyikét szinte az összes magyarországi háztartás igénybe veszi, ezért elkerülhetetlen a tömegeket ellátó szolgáltatók esetében a konfliktus fogyasztó és szolgáltató között. A panaszok többsége megkapja a „nem jogos” címkét, és eltűnik, többet egyik fél sem foglalkozik vele. Kevés olyan ügyből lesz érdemi panasz, ami folyamatjavításokat indít vagy esetleg az olyan, ami képes további döntésekre kényszeríteni a szolgáltatót és a korábbi folyamatokat - az ügyfelek oldaláról nézve - pozitív irányban befolyásolni.

Ezért fontosnak érzem, hogy jelen kötetben a közműszolgáltatók panaszkezelését megvizsgáljam és kitérjek a fogyasztóvédelmi referensek munkájára, hiszen ők tekinthetők a „hídnak” a szolgáltatók és az ügyfelek között. Ők töltik be a mediátor szerepét is, vagy, ahogy azt majd később jelzem, gyakorta csak sajnálatos módon tölthetnék be azt.

A jogszabályokban való elmélyülés közben szembesültem azzal, hogy a mediátori feladatnak sokszor gátat szabnak a felettes szervek által előírt színvonal mutatók és a jogszabályok által előírt határidők. Erre a

legjellemzőbb példa az, hogy a közműszolgáltatóknak a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal (721/2009. számú döntés) által előírt normaidőket szükséges betartani ahhoz, hogy a hatóság elvárása teljesüljön az ügyintézési folyamat időtartamára tekintettel. Igaz ez úgy a fizikai feladatok határidőben történő elvégzésére, mint a nyomtatványok feldolgozására, vagy a tájékoztatásra szolgáló időre. Amivel mindenki találkozik: az ügyfelek várakozási idejére is erős hatást kíván gyakorolni a Hivatal. Ez a gyakorlatban annyit jelent egy telefonos megkeresés esetén, hogy 5 perc várakozási idő után előhangos bejelentkezés szükséges. Személyes ügyfélszolgálat esetén átlagosan 20 perc várakozási idő a megengedett - átlagosan.¹

Tehát egy terhelt időszakban az ügyintézésre kevesebb idő áll rendelkezésre, hogy az elvárt várakozási idő teljesüljön. A szolgáltatóra nehezedő időkorlát mellett további feszültséget kelt az, hogy az elvárások nem teljesülése esetén a hatóság bírságot szab ki. Ezekről a bírságoktól való félelmek a közműszolgáltatók vezetéséből leszivárognak az ügyfélszolgálati „frontban” dolgozókra, akik így a munkájukban a minőség és mennyiség közti harcot kell, hogy megvívják.

Hogyan jutunk el tehát oda, hogy a közműszolgáltatókban és a fogyasztókban is megfogalmazódjon az igény a mediációra? Hogyan csökkenthető a bürokratikus feszültség? Hogyan növelhető a közműszolgáltatók megítélése – mely nem igazán kedvező napjainkban

¹ Magyar Energia Hivatal (jogelőd, ma is hatályos) 721/2009. számú döntése <https://www.nkmedgazhalozat.hu/media/download/721-2009-meh-hat-szolgaltatas-minosegi-kovetelmenei.pdf> Megjelenítés ideje: 2020.12.30.

– a lakossági fogyasztók között? Hogyan hozható létre az egyensúlyi helyzet a szolgáltató és a felhasználó között? Ezen kérdések megválaszolására vállalkozik jelen könyv, elemezve a legfontosabb felettes szervei eljárás során a közvetítői eljárás igénybevételenek lehetőségét is.

A mediáció természetesen akkor válik szükségessé, amikor a konfliktusra legalább az egyik fél úgy tekint, mint egy olyan problémára, amelyet a vitában álló felek együttesen oldhatnak meg. Teszik ezt annak érdekében, hogy végül mindenki nyertesként zárhassa le a vitát². A vita előterében álló erőfitogtatástól és a versengéstől – mint a két legáltalánosabb főszereplőkről – az együttműködő kommunikáció veszi át az új főszerepet; teszik ezt annak érdekében az ellenérdekelt felek, hogy végül partnerként tekinthessenek majd egymásra, és a fókusz az érdekekre helyeződjön át.

² Ábrahám Edit, et. al.: Mediáció, Közvetítői eljárások. Budapest, HVG-ORAC Kiadó, 37. o. <https://doi.org/10.17649/tet.16.4.867>

II. A fogyasztóvédelem vázlatos története és fejlődése

A fogyasztóvédelem a kereskedelemmel egyidős³. Írásos formában a Hamurappi törvényoszlopa és Biblia is tartalmazott már irányelveket az ezekkel a szakterületekkel kapcsolatos konfliktusok rendezésére.

Hamurappi törvényoszlopán olvashatjuk:

„278. §. Ha valaki rabszolgát, rabszolgánőt vásárol és egy hónapjának letelte előtt, bennu-betegség támadja meg: eladójának visszaadja, mire a vevő az ezüstöt, melyet lefizetett, visszaveszi.”⁴

Ezen túl már a Bibliában is feltűnik némi utalás a fogyasztóvédelemre:

„Legyen hiteles a mérleged, súlyod, hiteles a mértéked és a vékád.”⁵

A törvénykezés és szabályozás mindig is próbálta az emberek, a társadalom tagjainak jogos érdekét védeni. Az ipari forradalom magával hozta a tömegtermelést és ezzel megszülettek az első minőségbiztosítási irányelvek és a szabványosítás⁶. A XX. század természetes és jogos igényét figyelembe véve John F. Kennedy indította útjára a mai értelemben vett fogyasztóvédelmet. Az általa 1962-ben kihirdetett négy alapvető fogyasztói jog elindította az azóta is tartó folyamatot, mely a fogyasztói társadalomban lévő szereplők védelmét szabályozza, látattja a beavatkozás szükségességét, illetve ezekre felhívja a figyelmet.

³ Berki-Süle Margit, Hlédik Erika: Viselkedésgazdaságtan a fogyasztóvédelemben. *Marketing & Menedzsment* 53/2019. sz. 5-14. o. <https://doi.org/10.15170/mm.2019.53.emok.01>

⁴ Hamurabi törvényei (ford.: Kmoskó Mihály). Kolozsvár, Erdélyi Múzeum-Egyesület, 1911. 61. o.

⁵ Leviták könyve 19,36

⁶ Kapás Judit, Czeglédi Pál, Kovács István: Technológiai fejlődés és intézményi változás: kölcsönhatások és fejlődési irányok *OTKA Kutatási Jelentések* 1/2012. sz. 6-8 o.

Kennedy négy pontja, a Consumer Bill of Rights⁷ az alábbiakat tartalmazta:

- jog a biztonsághoz,
- jog az informáltsághoz,
- jog a választáshoz,
- jog a képviselőhöz.

Az Európai Unió, illetve elődje az Európai Gazdasági közösség, látva a kialakulóban levő belső piac jelentős fogyasztóvédelmi problémáit, fogyasztóvédelmi programokat hirdetett, az elsőt 1975-ben⁸, amelynek a jog-harmonizáció szempontjából is jelentős szerepe van, hiszen az öt fogyasztóvédelmi alapjog biztosítása kerül megfogalmazásra. A határozat alapján a fogyasztóknak joga van:

- az egészségének és biztonságának védelméhez,
- vagyoni érdekeinek védelméhez,
- jogorvosláshoz,
- az információhoz jutáshoz és a fogyasztói oktatáshoz,
- érdekei képviselőjére (meghallgatás joga).

Az Európai Unióhoz való csatlakozási szándékunk kezdeményezését megelőző időszakban, Magyarországon nem volt a mai értelemben vett fogyasztóvédelmi jog. A rendszerváltás előtt a fogyasztóvédelem egyet jelentett a minőségvédelemmel, az ellátási biztonság szavatolásával és

⁷ Kennedy, John F.: Special message to the Congress on protecting the consumer interest. *Public papers of the presidents of the United States* 93/1962. sz. 236. o.

⁸ Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politikájának előzetes programjáról szóló 1975.04.14-i Tanácsi határozat

igyekezett az eladó és vevő közti egyensúlyi viszonyt is fenntartani⁹. A szocializmus éveiben a politika határozott meg mindent: megszűntetésre került a magántulajdon, a magánkereskedelem, ezzel együtt a választék-választás lehetősége, valamint a hatósági árazás miatt az árverseny is. A fent jelöltek miatt megszűnt rengeteg ok arra, hogy a vásárlók kifogást emeljenek. Amennyiben a gyártók és a fogyasztók között mégis minőségi vita jött létre, akkor 1995-ig a Kereskedelmi Minőségellenőrző Intézet (KERMI) szakvéleményét kellett beszerezni, amelynek tartalma kötelező volt a gazdálkodó szervezetre nézve.

Az egyetlen kivételt ez alól a magánszektorban készített termékek, áruk, szolgáltatások jelentették. Az itt készített maszek termékek a minőség csúcsát képviselték – az esetek zömében. Vásárlói panasz esetén a vevő és az eladó egymás közt rendezték vitáikat. A maszekok által termelt áruk és azok mennyisége nem volt elegendő a teljes lakosság ellátására, és termékek ellenértéke is csak egy szűkebb réteg számára volt elérhető. Ennek ellenpontosítására a tömegtermelés volt az, amivel a fennmaradó igényeket az állam ki tudta elégíteni. Így a termelés mennyiségét, az árakat a központi hatalom határozta meg. A minőséggel szembeni elvárások is központilag került meghatározásra, ezzel csökkentve a minőségi kifogások számosságát. Mégis tetten érhető, hogy a vezetés foglalkozik a fogyasztók védelmével.

⁹ Hajnal Zsolt: A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai. Debrecen, Marton Géza Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola, 2013. 30-32. o.

Erre a feladatára a Minisztertanács az Állami Kereskedelmi Felügyeletet hozta létre 1952-ben.¹⁰ Ezt a szervezetet 1967-ben Állami Kereskedelmi Felügyelőség névre keresztelik át. A névváltozáson túl a belkereskedelmi miniszter közvetlen felügyelete alá tartozó, hatósági jogkörrel és önálló költségvetéssel rendelkező szervé válik. 1970-ben újabb átszervezésen esik át az akkori „fogyasztóvédelmi hatóság” és Országos Kereskedelmi Főfelügyelőségként folytatja tovább munkáját. Az első igazán jól látható törekvést a fogyasztók védelmében az 1977-es Ptk. módosítás¹¹ jelentette, ami oly módon foglalkozott a fogyasztói vitákkal, hogy az általános szerződési feltételek megtámadhatóságával kapcsolatos rendelkezéseket foganatosított. 1988-ban jogutódlással kerül megreformálásra az Országos Kereskedelmi Főfelügyelőség,¹² így az Országos Kereskedelmi és Piaci Főfelügyelőség néven folytatja tovább munkáját. Megemlítendő, hogy 1957-ben, 1959-ben a Polgári törvénykönyv már tartalmaz fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezéseket. A Ptk. 1977-es módosítása volt az első szabályozás, ami már foglalkozott a fogyasztókkal, mégpedig oly módon, hogy tartalmazta azon általános szerződési feltételek megtámadásával kapcsolatos rendelkezéseket, amelyek a jogi személyeknek egyoldalú előnyt tartalmaztak.

A kommunizmus utolsó időszakában 1982-ben jön létre az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület, melynek 1991. évi átszervezésével alakul ki a jelenlegi formája; mely az első civil fogyasztóvédelemmel foglalkozó társaság.

¹⁰ 1021/1952. (VII.12.) Minisztertanács határozat

¹¹ A Polgári Törvénykönyv módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról szóló 1978. évi 2. törvényerejű rendelet

¹² 61/1988. (VII.22.) MT rendelet a kereskedelmi és piacfelügyelőségekről

A rendszerváltás időszakában – a késő nyolcvanas, korai kilencvenes években – a szabad kereskedelem és a szabad termelés ismételt megjelenésével erőteljes volt a nyomás, hogy a fogyasztók védelme előtérbe kerüljön. Erre az első választ 1990-ben találhatjuk meg, az LXXXVI. és az LXXXVII. törvényekben. Míg az előbbivel létrejön a Gazdasági Versenyhivatal, az utóbbi pedig szabályozza a piaci és a gazdasági versenyt, valamint árakat szab meg. 1991-ben a XX. törvény alapján létrejön a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség¹³, melynek működését kormányrendeletben szabályozzák¹⁴. A kormányrendelet több komoly fogyasztóvédelmi felhatalmazást ad a Főfelügyelőség részére, melyek a következők:

- a termék értékesítésének megtiltása
- vagy feltételhez kötése
- termék forgalmazásának megtiltása
- mérőeszköz használatának megtiltása és használatból való kivonása
- vizsgálat során észlelt hibák, hiányosságok megszüntetésére való kötelezés
- megtett intézkedésről visszajelzés kötelezővé tétele
- üzlet bezárásának elrendelése
- áru, termék megsemmisítése.

¹³ 1991. évi XX. törvény 71. §

¹⁴ 95/1991. (VII.23.) kormányrendelet

A rendszerváltás után az ENSZ fogyasztóvédelmi előírásainak megfelelően Magyarországon is kezdett a törvénykezésben megjeleni a fogyasztóvédelem témája, azonban hosszú évekig nem kezelték önálló jogi területként. A fogyasztói panaszokkal kapcsolatban általánosan a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény rendelkezik. A törvényt az Országgyűlés az 1997. december 15-i ülésnapján fogadta el.¹⁵ A jogszabály megfelelt az Európai Bizottság által megfogalmazott elvárásoknak, amelyet a csatlakozni kívánó országokkal szemben megfogalmaztak.¹⁶

A szabályozás célja, hogy biztosítja a fogyasztói érdekek – különösen a biztonságos áruhoz és szolgáltatáshoz, a vagyoni érdekek védelméhez, a megfelelő tájékoztatáshoz és oktatáshoz és a hatékony jogorvoslatához fűződő érdekek – védelmét¹⁷.

A fogyasztóvédelem szervezetrendszere is folyamatos változásokon ment keresztül. 2007. évben a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság és regionális kirendeltségei alakultak meg, majd 2011.01.01-től a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság, mint másodfokú hatóság kezdte meg működését, mellette az elsőfokú hatósági jogkör gyakorlóit a megyei és fővárosi kormányhivatalokon belül a fogyasztóvédelmi hatóságok lettek.¹⁸ 2016.12.31-én a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megszűnt. Jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium lett.

¹⁵ A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. számú törvény (továbbiakban: Fgytv.)

¹⁶ Ling Fruzsina: A digitális világ fogyasztói ügyleti döntésre gyakorolt hatásai, különös tekintettel az F-commerce kapcsán felmerülő fogyasztóvédelmi problémákra. *OPUSCULA IUVENUM EXCELLENTISSIMA* 1/2018. sz. 6 o.

¹⁷ Fgytv. Preambulum

¹⁸ 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 9. §-a hatályon kívül helyezte

Jelenleg az elsőfokú hatáskörrel a kormányhivatalok fogyasztóvédelmi szervezetei járnak el, a másodfok a Pest Megyei kormányhivatalhoz került, az ágazati irányítás pedig az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz.

A fogyasztók védelemét kézben tartó minisztériumok sora is folyamatos változáson ment át az évek folyamán:

- Ipari és Kereskedelmi Minisztérium (1990-1998)
- Gazdasági Minisztérium (1998-2002)
- Gazdasági és Közlekedési Minisztérium (2002-2004)
- Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium (2004-2006)
- Szociális és Munkaügyi Minisztérium (2006-2010)
- Nemzetgazdasági Minisztérium (2010-2018)
- Információs és Technológiai Minisztérium (2018-).

III. Közművek és a lakossági fogyasztók

Mielőtt a fogyasztói panaszok eljárási jellemzőire és mediációs eszközök alkalmazására kitérnék, fontosnak tartom tisztázni, hogy mi is pontosan a közmű szolgáltatás és ki minősül fogyasztónak.

1. A közmű fogalma

A Magyar Értelmező kéziszótár szerint a közmű a következő:

- „1. *Olyan műszaki berendezés, amely a lakosság elemi kényelmét biztosítja, és egészségügyét szolgálja, pl. rendezett utak, szennyvízcsatorna, víz- és gázvezeték, közvilágítási hálózat. [...]*
2. *Az ezt létrehozó, ill. fenntartó és igazgató vállalat, intézmény.*”¹⁹

A XXI. században a minőségi élet alapvető feltétele, hogy az otthonaikban világítás legyen, a fűtésül szolgáló földgáz-, távhő ellátás megbízható legyen. A tiszta víz mely a csapból folyik és felhasználása után a szennyvíz hálózat elvezet, vagy a háztartásokban keletkezett hulladék megfelelő kezelése alapvető szükséglet napjainkban és mindenki számára igénybe vehető szolgáltatások közé tartoznak.²⁰

A meghatározás alapján öt típusú közműszolgáltató panaszkezelését elemzem.

¹⁹ Bárczi Géza, Országh László (szerk.): A magyar nyelv értelmező szótára. <https://www.arcanum.hu/hu/online-kiadvanyok/Lexikonok-a-magyar-nyelv-ertelmezo-szotara-1BE8B/k-359B8/kozmu-39391/> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

²⁰ Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal: MEKH tájékoztató kiadvány. http://www.mekh.hu/download/a/2d/40000/mekh_kiadvany.pdf?fbclid=IwAR276ySWolwXwiER77nCj47depz4gvtVSWyqecKDkq9J5-iZZOsD_nnO7Y Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

Ezek a következők:

- villamos energia szolgáltatás,
- a földgázszolgáltatás,
- a közműves ivóvízellátás,
- a távhőszolgáltatás
- és a kommunális hulladékszállítás.

A közös ezekben a szolgáltatókban, hogy a felügyeleti szerveik megegyeznek. Tehát a fogyasztók jogorvoslatért az alábbi hivatalokhoz, szervezetekhez fordulhatnak mind az öt közműszolgáltató tekintetében:

- Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: MEKH)
- Kormányhivatalok, amelyek elsőfokú fogyasztóvédelmi hatáskörrel rendelkeznek,
- Pest Megyei Kormányhivatal, amely másodfokú hatáskörrel rendelkezik,
- területileg illetékes békéltető testületek.

A magyar közműszolgáltatókra vonatkozó előírások rendkívül sok részletszabályt tartalmaznak, más jogi területekkel összehasonlítva is érzékelhetően terjedelmesebbek. Meg kell azt is jegyezni, hogy az előírások megalkotása után majdnem minden esetben végrehajtási rendeletet hoztak létre a jogalkotók. Sajnálatosan a jogalkotók ezzel azt érték el, hogy törvénykezésben, törvényalkotási módszerekben és a törvények értelmezésében kevésbé jártas, laikus fogyasztók helyzetét még jobban megnehezítették, így jelentős számú panasz érkezik a

szolgáltatókhoz és a felettes szervekhez is pusztán értelmezési problémából, vagy hiányos ismeretek miatt²¹.

Éppen ezért tartom fontosnak, hogy mediátorként jelen mű segítségével bemutassam a jelenlegi panaszkezelési gyakorlatot és kitérjek arra, hogy mikor érdemes mediátort bevonni az eljárásba. Azt is értelmezni kívánom, hogy milyen mediációs eszközök alkalmazhatóak és segíthetik a konfliktus feloldását az egyes esetekben.

2. A fogyasztó fogalma

Az első és legfontosabb kérdés az, hogy tisztázzuk a közműszolgáltatókhoz érkező panasz esetén egyáltalán ki minősül fogyasztónak?

Amikor panaszokról beszélünk, akkor elsődlegesen érdemes a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben a fogyasztó fogalmát vizsgálni, amelyet az értelmező rendelkezések tartalmaznak:

*„fogyasztó: az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy, aki árut vesz, rendel, kap, használ, igénybe vesz vagy az áruval kapcsolatos kereskedelmi kommunikáció, ajánlat címzettje. [...]”*²²

A békéltető testületi eljárások során azonban fogyasztónak tekintik a termék vagy szolgáltatás végfelhasználóját is.

A fogyasztóvédelmi törvény után érdemes az egyes közműszolgáltatókra vonatkozó jogszabályi környezetet is megvizsgálni,

²¹ Sugár András: A piacszabályozás elméleti és gyakorlati aspektusai a közszolgáltató szektorokban, elsősorban az energiaszektor árszabályozása példáján. Budapest, Budapesti Corvinus Egyetem, 2011. 10-20. o.

²² Fgytv. 2. § a) bekezdés

annak érdekében, hogy pontosabb képet kapjunk a fogyasztó fogalmának elemeiről.

A villamos energia és a földgáz ellátásról szóló jogszabályok az egyetemes szolgáltatás keretén belül megkülönböztetik lakossági és nem lakossági fogyasztót is. Tekintsük át, hogy ezek alapján kit minősíthetünk lakossági fogyasztónak? A jogszabályok erre vonatkozó értelmező rendelkezéseiben kapjuk meg a pontos választ.

A villamos energiáról szóló törvény értelmében:

”Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező, egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétfégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol villamos energiát a villamos energia vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet; ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt villamos energiával nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.”²³

A földgázellátásról szóló törvény értelmében:

”Lakossági fogyasztó: az a felhasználó, aki saját háztartása – egy felhasználási helyet képező egy vagy több lakóépület, lakás, üdülő vagy hétfégi ház, továbbá lakossági célra használt garázs – fogyasztása céljára vásárol földgázt földgáz vételezésére megkötött szerződés alapján, és az így vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet. Ha a lakóépületben a műszakilag megosztott, önálló lakások száma meghaladja az épületben lévő önálló nem lakás céljára szolgáló helyiségek számát, a lakóépületet, mint felhasználót a közös fogyasztás vonatkozásában úgy kell tekinteni, hogy saját háztartás céljára vételez és a vásárolt földgázzal nem folytat jövedelemszerzés céljából gazdasági tevékenységet.”²⁴

²³ 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról, 3. § 42. pont

²⁴ 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról 3. § 47. pont

Megállapítható, hogy a villamos energiáról szóló törvény összecseng a földgázellátásról szóló törvénnyel, és egyformán határozzák meg a lakossági fogyasztót.

A víziközmű-szolgáltatásról szóló törvény értelmében:

„Lakossági felhasználó: az a természetes személy felhasználó, aki nem jövedelemszerző gazdasági tevékenység keretében, saját háztartása, üdülő vagy hétvégi ház, garázs ellátása érdekében veszi igénybe a víziközmű szolgáltatást, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, ”²⁵

A távhő szolgáltatásról szóló törvény értelmében:

„Lakossági felhasználó: a lakóépület és a vegyes célra használt épület tulajdonosa, tulajdonosainak közössége, épületrészenkénti hőmennyiségmérés esetén az egyes épületrészek tulajdonosa, valamint a hitelszerződésből eredő kötelezettségeiknek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. által megvásárolt lakóingatlan bérlője; ”²⁶

A hulladékról szóló törvény értelmében:

„fogyasztó: aki a terméket tovább értékesítési cél nélkül a gyártótól vagy a forgalmazótól átveszi vagy megvásárolja; ”²⁷

„hulladékbirtokos: a hulladéktermelő, továbbá bármely jogalany, akinek vagy amelynek a hulladék a birtokában van; ”²⁸

„ingatlanhasználó: az ingatlan birtokosa, tulajdonosa, vagyongazdálkodója, valamint a társasház és a lakásszövetkezet, aki (amely) a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás igénybevételére köteles és akinek (amelynek) a közszolgáltató rendelkezésére áll; ”²⁹

A fentiek alapján látszik, hogy az egyes szolgáltatóknál mennyire eltérő a lakossági fogyasztó fogalma a törvényi környezetben.

²⁵ 2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról 2. § 15. pont

²⁶ 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról 3. § ga, pont

²⁷ 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról 2.§ 13,

²⁸ 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról 2.§ 24,

²⁹ 2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról 2.§ 34. pont

Akár egy konfliktus forrása is lehet, hogy a távhő és a hulladék kezelést szolgáltatók fogyasztói fogalma eltér a víz, földgáz és villamos-energia szolgáltatók által meghatározott fogyasztói meghatározásától. Saját korábbi szakmai tapasztalatom alapján a fogyasztók többsége az ügyintéző előtt szembesül azzal, hogy fogyasztóként elismerik, azonban az ügyek intézésére nem jogosult, mert nem ő a szerződő fél, és meghatalmazással nem rendelkezik. Az egy háztartásban élő fogyasztók száma, tehát nem azonos a szerződő felek számával, azonban nagyon fontos mutató száma lehet például az átlagfogyasztás kiszámolásában.

A kötet és a későbbiekben bemutatott kérdőív összeállítása során is kifejezetten a magánjellegű felhasználókra fókuszáltam, és a szolgáltatók felé továbbított kérdőívet is ez alapján állítottam össze. Tettem ezt azért, mert a lakossági felhasználók számítanak átlag fogyasztónak. Hiszen egy vállalkozás, nagyobb fogyasztónak minősül, ahol szerencsés helyzetben pénzügyi szakemberek és könyvelők is dolgoznak, így ha a közműszolgáltatókkal kapcsolatos probléma adódik, akkor gyorsabban és szakszerűbben reagálnak, esetleg földgáz és villamos-energia kereskedőt váltanak, ha elégedetlenek. Ezzel szemben az átlag lakossági fogyasztók többsége nem rendelkezik megfelelő mennyiségű információval a jogait illetően sem³⁰. Segítség kérés esetén pedig nem fogja azokat a tájékoztatásokat megkapni, amivel a szolgáltató hátrányos helyzetbe kerülne egy adott konfliktusban, például, hogy néhány esetben szolgáltatót válthatna a fogyasztó.

³⁰ Lükő István: Az energiaszemlélet kialakításának elvi-módszertani kérdései a környezetpedagógia nézőpontjából. *OKTATÁS ÉS FENNTARTHATÓSÁG* 1/2016. sz. 42. o.

IV. Panaszkezelési eljárás a közmű-szolgáltatók gyakorlatában

Összetett tevékenységet látnak el a közműszolgáltatók, ebből adódóan bonyolult infrastruktúrával rendelkeznek. A fogyasztók számára egységesnek tűnik, hiszen az arculat a számlaképen és az ügyfélszolgálaton egyező egy-egy szolgáltatást nyújtónál. Ennél azonban számtalanszor több háttérfolyamat zajlik le, mire a közmű szolgáltatás a háztartásokig eljut.

Egy egyszerű példával szemléltetve: amikor valaki arról panaszkodik a közbeszédben, hogy már megint gondja volt a szolgáltatóval, akkor mindenki a nagy multira gondol; ellenben senki nem azt mondja, hogy az ügyfélszolgálattal, az átadóállomás kezelőjével, a szerelővel, vagy netán a leolvasóval volt gondom. Az erőfölény ezen megjelenése - melyet az arculati összkép még jobban erősít - ugyancsak problémát okoz az átlagszemélynek³¹.

Az eljárás egyik fő szempontja ez alapján az, hogy a probléma pontos beazonosítása megtörténjen az ügyintézési folyamatban, azaz, hogy a panaszok hátterébe láthassunk, megértsük és megértessük az ügyféllel is, hogy mely részét érinti a közmű ellátást biztosító cégnek, s miként lehet orvosolni a felmerült problémát.

Fontos e tekintetben tisztázni és megvizsgálni a panasz fogalmát is. Egy közműszolgáltatóhoz naponta érkeznek tájékoztatásra irányuló kérések, megkeresések, feladatok és sok egyéb olyan jellegű ügyfél kérés, amiből

³¹ Kis András, Ungvári Gábor: Hol a lejtő alja? Fenntarthatóság és méltányosság a hazai víziközmű-szolgáltatásban. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review* 50/2019. sz. 78-82. o. <https://doi.org/10.14267/veztud.2019.ksz.07>

nem lesz panasz. Ebben a részben kívánom elemezni azt, hogy egy fogyasztó, milyen szervekhez fordulhat egy panaszos helyzetben, ezek a szervek milyen eljárásrendet követnek, illetve milyen határidőre számíthat a panaszos egy adott panaszkezelési eljárás során.

1. Kérdőíves felmérések

Azon túl, hogy a kutatásom során a közműszolgáltatók felettes szervei rendelkezésemre bocsájtottak számos statisztikai adatot, az alapul fekvő mű hitelessége szempontjából két kérdőívet is készítettem. Ezzel kívántam bepillantást nyerni a fogyasztók (kérdőíve az 1. mellékletben található) és a közműszolgáltatók (2. melléklet) jelenlegi helyzetébe, és a panaszok kezelésének gyakorlatába.

A fogyasztói kérdőív összeállításánál törekedtem az egyes fogyasztói szokások pontosabb megismerésére, mint például, melyik ügyfélszolgálati csatornán intézi szívesebben ügyeit? Milyen jellegű panaszja volt az egyes közműszolgáltatókkal? A kutatásom során az ok-okozati összefüggéseken túlmenően kérdéseket tettem fel a panasz megoldása utáni megelőző intézkedésekkel kapcsolatban is.

A közműszolgáltatók számára összeállított kérdőív a panaszkezelési hatékonyságra összpontosított és a felettes szervi együttműködés vizsgálata állt. A panaszkezelésen túl a közműszolgáltatók esetében is felmerült a kérdés, milyen intézkedéseket tesznek a panaszok megelőzése érdekében? Ennek jelentőségét mediációs szempontból véltem kiemelkedőnek, hiszen a mediáció a múltból indul, de a jövőbe tekint.

2. A panaszkezelési folyamat jellemzői

A fogyasztóvédelmi törvény értelmében minden közműszolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni, mely az ügyfelek számára nyitva áll.

„ 17/B. § (1) *A közszolgáltatási tevékenységet folytató vállalkozás, valamint a külön törvényben meghatározott egyéb vállalkozás a fogyasztói panaszok intézésére, a fogyasztók tájékoztatására köteles ügyfélszolgálat működtetéséről gondoskodni oly módon, hogy az – törvény eltérő rendelkezése hiányában – az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben kerüljön kialakításra.*”³²

A fogyasztóvédelmi törvény és az ágazati jogszabályok, rendeletek pontosan előírják a személyes és telefonos ügyfélszolgálatok nyitvatartási szabályait, meghatározzák az online ügyintézés feltételeit. Ezáltal a jogalkotó biztosítja a folyamatos és zavartalan ügyintézés feltételeit.³³

A felhasználó és szolgáltató között kommunikáció pontosabb fogalmát a kommunikáció elsődleges célja határozza meg. A jogalkotó megadja a fogyasztónak a lehetőséget, hogy az általa preferált csatornán juttassa el a szolgáltató felé megkeresését, panaszát. Így a választást a fogyasztónak átadja.

Információkérésnek nevezhetjük, ha az ügyfél tájékozódik a szolgáltató tevékenységi körébe tartozó folyamatokról, adatokról. Az ügyfél bejelentést kezdeményez, amikor szolgáltató hatáskörébe tartozó további intézkedést is igénylő megkeresést tesz.

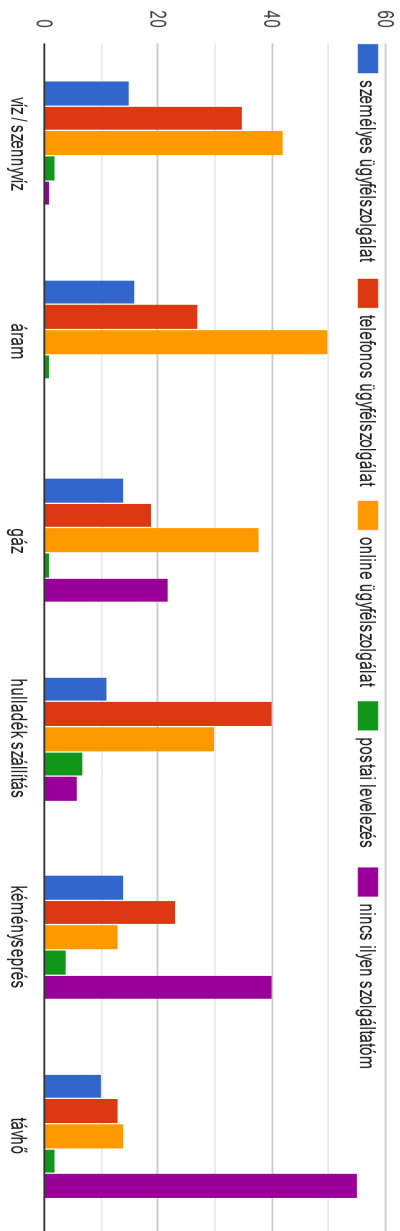
³² Fgytv. 17/B.

³³ Pl. Elsődleges szempont az információ mihamarabbi áramlása, ezért nem köti a jogalkotó az egyes ügykörök bejelentését bizonyos csatornákhöz.

Panasznak minősül minden olyan megkeresés, amelyben az ügyfél állítása szerint a szolgáltató tevékenységével kapcsolatos szolgáltatás vagy az a szolgáltató alkalmazottjának, vagy a megbízásából eljárónak munkavégzése részben, vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban, vagy az engedélyében, vagy az üzletszabályzatban foglaltaknak. Ide tartozik az az esetkör is, amikor korábbi bejelentésével kapcsolatban a várt intézkedés elmaradt és emiatt kifogást emel.

Kérdőíves felmérést végeztem annak érdekében, hogy a fogyasztók szokásait megismerjem, valamint elsődleges célom az volt, hogy a valódi konfliktusok hátterébe tekinthessek, hiszen ezek az adatok nem állnak sem a szolgáltatók, sem a felettes szervek rendelkezésére. Az ügyek intézése során az empirikus kutatás során felmért adatok alapján, a kérdőívet kitöltő fogyasztók többsége az online és telefonos ügyfélszolgálatot részesíti előnyben.

Melyik ügyfélszolgálati csatornát részesíti előnyben?



1. ábra – Melyik ügyfélszolgálati csatornát részesíti előnyben? Forrás: saját szerke. Jelentés alapján

A megkeresések leggyorsabb ügyintézési formája valóban a szolgáltatók internetes felülete. Ha a közműszolgáltató online ügyintézési felülete felhasználóbarát és könnyű a kezelhetősége, akkor az átlag felhasználók többsége előnybe fogja részesíteni a személyes ügyfélszolgálattal szemben, hiszen a magyar háztartások 95%-a könnyen és hatékonyan eléri azt az internetes felület segítségével és nem kell idejét töltenie a személyes ügyintézéssel³⁴. A hétköznapi ügyek többsége, mint például mérőállás diktálás, részszámla alap módosítás, számlázási feladatok vagy leolvasás időpontjának ellenőrzése ezeken a felületeken napjainkra már rendszerint elérhetőek a felhasználók számára. Fontos kihangsúlyozni, hogy bizonyos adatok birtokában, nem csak a szerződő fél intézheti az online ügyeket, hanem bármelyik felhasználó, akit azzal megbíznak, s ezzel megkönnyíthető az ügyintézési folyamata. Ezen felület létrehozását és üzemeltetését nem csak törvényi kötelezettségük miatt hozzák létre a szolgáltatók. A honlapjuk fenntartásával, az ott feltüntetett információkkal, illetve a regisztrációhoz kötött ügyintézési lehetőségekkel teher vehető le a front- és back office ügyintézőiről – melynek anyagi és időbeni előnyei vitathatatlanul kedvezőek a szolgáltatóknak.

Információ áramlás másik gyors eszköze az információs társadalom³⁵ világában a telefonos elérhetőség, amelyen keresztül a szolgáltatói irányba kommunikáció történhet, akár szóban, akár írásban. A legkézenfekvőbb megoldás, hogyha sürgős információmegosztásra van

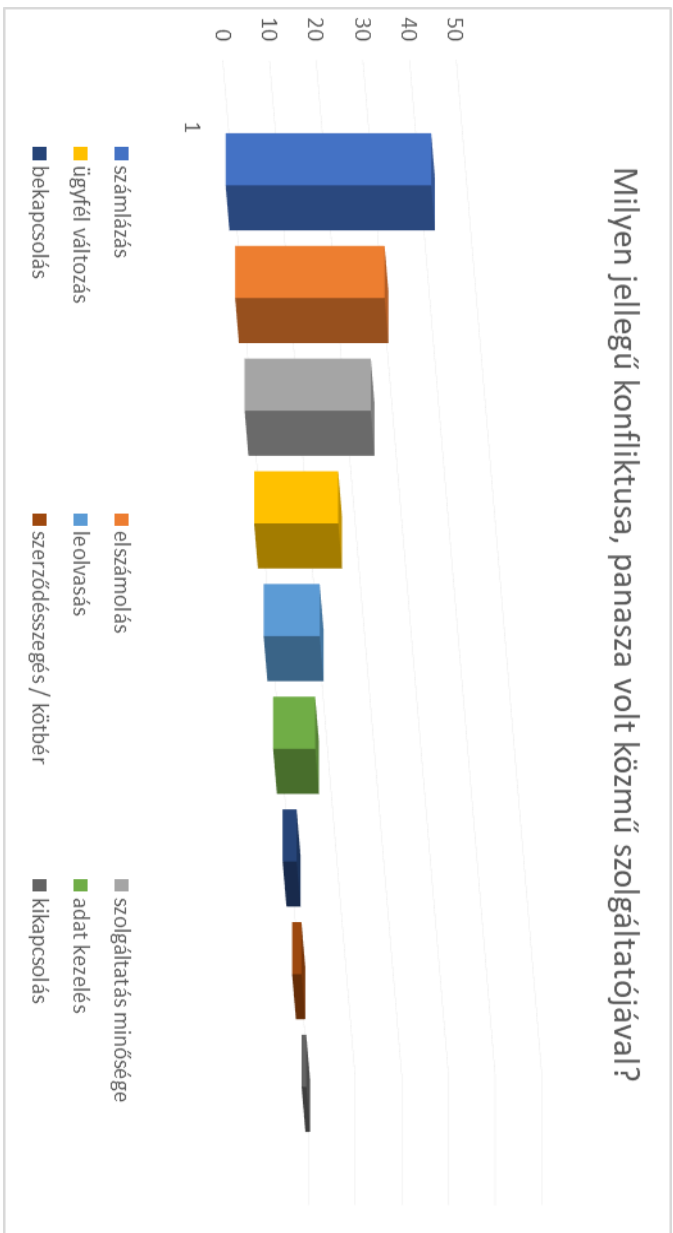
³⁴ Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság: Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2018 (Jelentés). 43. o.
http://nmhh.hu/dokumentum/202400/lakossagi_tavkozles_2018_teljes_webre.pdf
Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

³⁵ Molnár Szilárd: Társadalmi tőke és információs társadalom. *Szociológiai Szemle* 3/2003. sz. 112-121. o.

szükségünk, mint például hibabejelentés, akkor a telefonos ügyfélszolgálatot keressük. A legegyszerűbb adatokat, akár rövid szöveges üzenetben továbbíthatunk a szolgáltatók felé, mint például a mérőállás bejelentése. A fenti grafikon is alátámasztja a több éves panaszkezelési tapasztalatomat, miszerint az ügyfelek a megkereséseiket, időpont egyeztetéseket és alapvető információkat online- vagy telefonos ügyfélszolgálaton keresztül intézik napjainkra.

A fenti grafikon azt is tisztán tükrözi, hogy mely csatornák élveznek prioritást a megkeresések és bejelentések esetében, ezért fontos, hogy az online és telefonos elérhetőségen kapott tájékoztatás is közérthető és hatékony legyen az ügyfelek számára. A hatékony tájékoztatás panasz megelőző hatással bír. A megfelelő tájékoztatás esetén az ügyintéző vagy a felkeresett online felület olyan információkhoz juttatja az ügyfeleket, amelyek lépésről-lépésre segítik a tudatos fogyasztóvá válást. Ellenkező esetben konfliktus generálhat, mely könnyen átvált panasszá. Az 1. ábra a szolgáltatók számára kiinduló pont lehet arra vonatkozóan, hogy mely kommunikációs csatorna fejlesztésére szükséges nagyobb figyelmet fordítani.

Mely esetekből lesz panasz és melyik megkeresések sikeres intézése vált ki ügyfél elégedettséget? Ezt a mediáció alkalmazhatóságával foglalkozó fejezetben bővebben kívánom kifejteni. A kérdőíves felmérés tapasztalatai alapján azonban kijelenthetjük, hogy a legérzékenyebben a számlázás, tehát az anyagi veszteséggel járó tevékenységek érintik leginkább az ügyfeleket. A fogyasztók többsége szenzitíven reagál a szolgáltatói díjakkal kapcsolatos eltérésekre és változásokra.



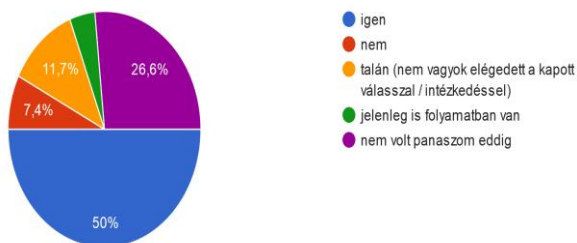
2. ábra – Milyen jellegű konfliktusa, panasza volt közműszolgáltatójával? Forrás: saját szerke. Jelmérés alapján

Egyértelmű, hogy az anyagi veszteséggel járó konfliktusok többsége vezet panaszokhoz, így a szolgáltatásból eredő minőségi kifogás is ilyen jellegű. Tehát a szolgáltatókhoz érkező panaszok többsége számlázásból vagy minőségi kifogásból ered.

A közmű szolgáltatók a panaszokat az üzletszabályzatuk vagy belső írásos rendelkezéseik alapján kezelik. Munkám során és felhasználóként is szembesültem vele, hogy mennyire elkerüli a szolgáltatói panaszkezelés figyelmét az, hogy az átlagfogyasztó által is értelmezhető választ küldjenek a felmerült panaszokra. Az esetek többségében a fogyasztóvédelmi törvény által meghatározott érdemi válasz valójában egy sablon levél, ami jogszabályi és üzletszabályzati hivatkozásokat tartalmaz. Ezekkel a hivatkozásokkal a válaszadó azt alátámasztja, hogy nem történt jogsértés, tehát a panasz megalapozatlan.

Megoldódott a legutóbbi konfliktusa, panaszja?

94 válasz



3. ábra - Milyen jellegű konfliktusa, panaszja volt közműszolgáltatójával?

Forrás: saját szerk. felmérés alapján

A diagram is jól mutatja, hogy a sablon levelekkel a megkérdezettek 11,7%-a nem elégedett, és 7,4%-nál a panasz nem oldódott meg.

Az elégedetlen ügyfelek többsége jogorvoslatért felettes szervekhez fordulnak.

3. A fogyasztóvédelmi referensek és munkájuk gyakorlati vonatkozásai

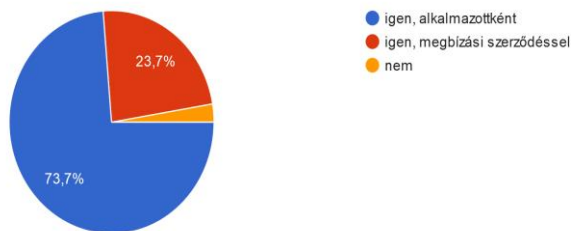
Ahol fogyasztás és ehhez kapcsolódó elszámolás van, ott általában a felek között véleménykülönbségek is kialakulhatnak. A fogyasztók elvárása mai világunkban megváltozott, egyre inkább arra tartanak igényt, hogy a termékeket bárhol, bármikor meg tudják vásárolni. Az internetes felületen folytatott e-kereskedelem térnyerésével a fogyasztók a hagyományos formájú – bolti – kereskedelemtől is nagyobb mértékű rugalmasságot várnak el, az ott dolgozóktól nagyobb tudást igényelnek, amely a vitarendezés folyamatára is kiterjed. Ezért nemcsak a fogyasztóvédelem szerepe válik egyre jelentősebbé, hanem az azt művelők feladatai is. A fogyasztóvédelmi törvény panaszkezelésre vonatkozó előírásai egyértelműen rögzítik a vállalkozások ezen irányú feladatait. A kereskedelmi tapasztalatok alapján a fogyasztók még ma sem, vagy sok esetben rosszul ismerik a jogukat, és a városi legendák a fogyasztó jogairól sem segítik a felek együttműködését. A fogyasztóvédelmi referens szerepe³⁶ ezt a kiegyenlítetlen helyzetet próbálja ellensúlyozni.

³⁶ Fgytv. 17/D. § (1)-(17)

A fogyasztóvédelmi referensek foglalkoztatásának kötelezettségét az Országgyűlés által 2013 év végén elfogadott jogszabály³⁷ tette kötelezővé vállalkozások részére. A foglalkoztatási kötelezettség hatályba lépése óta a jogalkotó többször is pontosított az előírásokon. Fogyasztóvédelmi referensként 2014. augusztus 1-től már csak a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott szakképzettséggel rendelkező személyt³⁸ fogadják el a területileg illetékes hatóságok. A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény hatálya alá igen, de a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló törvény hatálya alá nem tartozó vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni. Amennyiben valaki fogyasztóvédelmi referensi tevékenységet folytat, úgy szakirányú végzettségének illeszkednie kell az őt foglalkoztató gazdasági társaság fő tevékenységi köréhez.

Alkalmaznak fogyasztóvédelmi referenst?

38 válasz



4. ábra - Közműszolgáltatók milyen jogviszonyban alkalmazzák a törvény által előírt fogyasztóvédelmi referenst? Forrás: saját szerk. felmérés alapján

³⁷ 2013. évi CLXXXIII. törvény az egyes törvények fogyasztóvédelmi célú módosításáról, 4. §

³⁸ Fgytv. 17/D. § (3)

A 4. ábrán látható diagram kiválóan szemlélteti, hogy a közműszolgáltatók nagy hangsúlyt fektetnek a jogszabály betartására és végrehajtására. A fogyasztóvédelmi referenseket a szolgáltatók akár saját állományban történő foglalkoztatással, akár megbízási szerződés keretében biztosíthatják. A szolgáltatóktól beérkezett válaszok szerint a válaszadók 73,7 % -a foglalkoztat alkalmazotként fogyasztóvédelmi referenst, tehát a jogszabályi megfelelésen túlmenően a munkavállalók foglalkoztatásával járó terheket is vállalja. Ebből következik, hogy a foglalkoztatott is érdekelt a közműszolgáltatóknál fennálló akadályok megoldásában, jobban átlátja a belső folyamatokat, hamarabb ér el panaszkezelési, felettes szervi együttműködés terén eredményeket, hiszen csak egy céget képvisel, szemben azzal a referenssel, akit megbízási szerződéssel foglalkoztatnak. A későbbiek során kívánom részletesen kifejteni, hogy ennek a munkaszerződéses jogviszony választásával, milyen pozitív kapcsolódási pontok jöhetnek létre a szolgáltató belső szervezeti egységeiben.

Fogyasztóvédelmi referens lehet az a személy, aki:

- magyar állampolgár, vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára, vagy pedig az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más állam állampolgára,
- államilag elismert fogyasztóvédelmi szakképzettséget szerzett, vagy pedig iskolarendszeren kívüli hatósági jellegű képzést (fogyasztóvédelmi referensképzést) követően képesítési bizonyítvánnyal rendelkezik,
- minimum középfokú végzettséggel (érettségivel) rendelkezik.

A referensek képzése során, az alapvető szakmai követelményeken túl a szabadon választható szakirányok is elérhetőek³⁹, melyek lehetővé teszik a törvényi kötelezettségen alapuló illeszkedést a szolgáltató feladatköréhez, tevékenységi területéhez:

- elektronikus hírközlés szakirány,
- idegenforgalmi szakirány,
- közszolgáltatások szakirány,
- kereskedelmi szakirány.

A jogalkotó a közepes- és nagy vállalatokra helyezte a hangsúlyt a fogyasztóvédelmi referens kötelező alkalmazásának feltételeiről szóló jogszabályi rendelkezések megalkotásánál. Jellemzően az alábbi paramétereknek való megfelelés esetén kötelező fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni:

- 250 fő felett foglalkoztatotti létszám,
- 50 millió eurót meghaladó éves árbevétel,
- 25%-os, vagy azt meghaladó közösségi (állami, önkormányzati) tulajdoni hányad.

A fogyasztóvédelmi referens feladatai a következők⁴⁰:

1. figyelemmel kíséri a vállalkozása fogyasztókat érintő tevékenységét,
2. a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő

³⁹ Fgytv. 1. melléklet 1.1.2.

⁴⁰ Fgytv. 17/D. § (2) bek.

fogyasztóvédelmi tárgyú oktatást, képzést szervez rendszeresen a vállalkozás alkalmazottai részére,

3. kapcsolatot tart a fogyasztóvédelmi hatósággal, békéltető testületekkel, valamint egyéb, fogyasztóvédelmi feladatokat is ellátó állami szervekkel,

4. tájékoztatni köteles a hatóságot a foglalkoztatásával kapcsolatos adatokról.

A kereskedelmi/szolgáltató egység feladata a fenti előírás teljesítése érdekében alapvetően az, hogy a fogyasztóvédelmi referens közel legyen a fogyasztói panaszokhoz és ebből kifolyólag színvonalasabb panaszkezelést, szakszerűbb reklamációkezelést valósítson meg, amely elégedettebb vásárlókat jelenthet a vállalkozás számára. Bár a fenti leírás rövidnek tűnhet, ennek ellenére a benne foglaltatott feladatok száma jelentős egy-egy részfeladaton belül is. A törvény által meghatározott alapvető feladatokon túl a gyakorlatban a fogyasztóvédelmi referensek panaszkezelésből is kivesszik a részüket, ezzel megvalósítva az korábban felsoroltakat.

Erre a feladatra legjellemzőbb példák:

- közreműködés az ügyfélszolgálati munkatársak napi munkájában, illetve munkájuk felügyelete,
- a minőségi kifogásról, panaszról szóló jegyzőkönyv megfelelő kitöltésénekellenőrzése,
- a panaszhoz kapcsolódó iratok rendelkezésre állásának ellenőrzése, -beszerzése,

- helyszíni szemle irányítása, -összehangolása, szükség esetén részvétel azon,
- határidők betartásának figyelemmel kísérése,
- a vásárlók könyvébe történt bejegyzések nyomon követése,
- a vonatkozó jogszabályi ismeretek birtokában az elsődleges állásfoglalás kialakítása, majd az ügy érdemi lezárására,
- írásos kommunikációk elkészítése felettes szervek vagy panaszos felé.

A mindennapi munkájuk során a fentiek még kiegészülhetnek – szakiránytól függően – például az energiahatékonysággal kapcsolatos kérdésekkel, a termékek címkéjén, csomagolásán, dobozán szereplő jelölések értelmezésében, a termék megfelelés-értékelési bizonylatának átadásával kapcsolatban. Fontos ez azért is, mert egyre több szolgáltató ismeri fel a non-core⁴¹ szolgáltatások és termékek értékesítésében rejlő lehetőséget, mint például napelemes rendszerek, energiatakarékos izzók, vízszűrő berendezések, biztosítások, stb. Ezeknek a termékeknek a bevezetése azonban komoly szakmai felkészültséget igényel. Ezekkel a munkafolyamatokkal általában a vállalkozás vezető helyettesét bízzák meg, így megoldva a vezetőség felé irányuló kommunikációt, valamint az ügyfélszolgálattal történő megfelelő információáramlást is – mindkét irányban. Azonban ezzel a stratégiával elveszíti a fogyasztóvédelmi referensi munkakör a valódi jelentőségét.

⁴¹ Hinek Máttyás: Az outsourcing - A tevékenység-kihelyezési döntések elmélete és gyakorlata. Pécs, Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Gazdálkodástudományi Doktori Iskola, 2009. 68. o.

A fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatása a munkakörök halmozása esetén veszít az értékéből⁴², hiszen olyan szellemi munkakörről van szó, ahol státuszromláshoz vezethet, ha vezetői és referensi munkakört is ellát egy személy a szervezetben, hiszen a fogyasztóvédelmi tevékenység ez esetben a vezetői szerep alá rendelődik.

A második pontban megfogalmazottak alapján a fogyasztóvédelmi referensek kötelesek a fogyasztóvédelmi szemlélet erősítését, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok ismeretének elmélyítését elősegítő fogyasztóvédelmi tárgyú oktatást, képzést szervezni rendszeresen a vállalkozás alkalmazottai részére. Az általuk készített oktatási anyagok, jogszabályváltozásokról szóló tájékoztatók, jogszabályi előírások összefoglaló anyagai a vállalkozás belső internetes felületén kerülhetnek közzétételre. Egy-egy nagyobb volumenű jogszabályváltozás esetén az oktatások megszervezéséhez szükség lehet szakirányú előadóra; így e találkozók megszervezésének feladata a fogyasztóvédelmi referensre hárulhat. Szerencsés megoldás az, ha a vállalkozáson belül dolgozók is fordulhatnak saját gondolataikkal a referenshez, ezzel is növelve a tudatosságot és fogyasztóvédelmi szabályokra való odafigyelést a hétköznapi életben is. Nagyobb volumenű panaszok esetén az okozati összefüggések átadása jelentősen növelheti egy adott feladatkört teljesítő részleg eredményességét és a további hibákat csökkentve emelheti a szolgáltatás színvonalát; illetve folyamatjavításokat indíthat el, továbbá fejleszti a fogyasztóvédelmi referens mediációs képességeit.

⁴² Bogdány Eszter: Átadni tudni kell! Vezetői szerep átadás a hazai kis- és középvállalkozásokban. Veszprém, Pannon Egyetem, 2014. 126-130 o.

A felettes szervekkel való kapcsolattartást is a fogyasztóvédelmi szakemberhez rendeli a törvény. A hatósági adatszolgáltatási kérések, a békéltető testületi válasziratokat általában egy külön osztály készíti el, de olyan gyakorlat is megvalósítható, hogy mindegyik felettes szervhez külön alosztály tartozik. Ilyen esetben a helyi békéltető testületi eljárásban a helyileg illetékes fogyasztóvédelmi referens képviseli döntéshozóként a vállalkozást – már az első írásos megkereséstől kezdve.

A referensek a szakmai felügyeleti tevékenységük és összehangolt munkájuk révén alapvetően hozzájárulnak a vállalkozás pozitív belső és külső megítélésének, illetve az optimális vállalati szemlélet alakításához. Elmondható, hogy a referensek folyamatos jelenléte a fogyasztókra, illetve a vállalkozásra is pozitív irányban hathat, amennyiben a referensek kellő jogszabályi ismeretekkel és e mellé még felhatalmazással, hatáskörrel bírnak.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény vonatkozó pontjai⁴³ értelmében minden olyan megyében és a fővárosban is köteles a vállalkozás fogyasztóvédelmi referenst foglalkoztatni, ahol:

- kiskereskedelmi tevékenységet folytat, vagy
- közszolgáltatási tevékenységet lát el, vagy
- ügyfélszolgálatot, vevőszolgálatot működtet.

Azaz amennyiben egy vállalkozás Magyarország minden megyéjében és a fővárosban is folytat valamilyen fent felsorolt tevékenységet, abban az esetben 20 fő fogyasztóvédelmi referensre van szüksége a vállalkozás jogszerű működtetéséhez.

⁴³ Fgytv. 17/D. § (4) bek.

A fogyasztóvédelmi referensek személye a fent jelzett tevékenységek esetén nem lehet azonos egyazon területi egységen. A vállalkozás köteles fogyasztóvédelmi referensét a megye azon legnagyobb népességszámú településén foglalkoztatni, ahol tevékenységet is folytat – jellemzően megyeszékhely és Budapest. Egy személy tehát több megye vonatkozásában nem láthatja el a fogyasztóvédelmi referens feladatait⁴⁴.

A közműszolgáltatók a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával számos tekintetben profitálhatnak. Alkalmazásával egy professzionális szakemberre tesznek szert, aki egyszerre rendelkezik ügyfélszolgálati tapasztalattal, hamar átlátja a folyamatokat és jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. A fentiek alapján számos nézeteltéréses helyzetben nyújthat segítséget, amellyel megelőzhetőek, akár felettes szervek panaszok is. Mivel a vonatkozó jogszabályok egyike sem szabályozza a közműszolgáltatók belső eljárásait, így a lehetőségek és a kreativitás szabhat csak határt az ügyfelelégedettség növelésében.

⁴⁴ KEMKIK: Fogyasztóvédelmi referenst kell alkalmazni 2014. február 1-jétől. <https://www.kemkik.hu/hu/komarom-esztergom-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/cikkek/fogyasztovedelmi-referenst-kell-alkalmazni-2014-februar-1-jetol-67816> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

V. Felügyeleti szervek eljárása

Ebben a részben választ igyekszek találni, hogy miben más a szolgáltató panaszkezelése a felettes szervek eljárásától?

Általános emberi magatartás, hogy a konfliktus hevében a panaszunkat erővel igyekszünk megoldani. Tesszük ezt azért, mert agresszivitásunk ilyenkor felülírja a tanult hétköznapi normákat, egészen addig, amíg racionalitásunk felül nem kerekedik a kezdeti konfliktus által kiváltott első reakciónkon.⁴⁵

A fogyasztók meggyőződése, hogy a közműszolgáltatóval szemben csak úgy érvényesíthetik hatékonyan jogaikat és úgy kényszeríthetik ki az általuk vélt kötelezettségeket a szolgáltatótól, hogy a hatóságot is bevonják, valamint a közműszolgáltatók elutasító válasz esetén továbbítják jogszabály szerint a felettes szervek elérhetőségét a fogyasztó felé⁴⁶.

Ezekben az eljárásokban az átlagfogyasztóval szemben a panaszolt cég képviselője rendelkezik a nagyobb tapasztalattal, hiszen ezeket a megkereséseket erre a feladatköre felkészített, gyakorlott szakemberek válaszolják meg.

⁴⁵ Oktatási Jogok Biztosának Hivatala: Az agresszivitás mint személyiségvonás (vonás-agresszió) https://www.oktbiztos.hu/kutatasok/iskveszely/isk_07.html
Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁴⁶ Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal: Ellátásbiztonság, Megfizethetőség, Életminőség
http://www.mekh.hu/download/a/2d/40000/mekh_kiadvany.pdf?fbclid=IwAR276ySWolvXwiER77nCj47depz4gvtVSWyqecKDkq9j5-iZZOsD_nnO7Y
Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

Hohmann Balázs: A hatósági eljárás társadalmi ellenőrzésének lehetőségei. Pécs, Tudatosan a Környezetünkért Egyesület, 2018. 69-71. o.

Gyakorlati megoldás az a közműszolgáltatók részéről, hogy panaszkezelő munkatársakat alkalmaznak. A panaszkezelők azok, akik mind a szakmai, műszaki és technikai oldalát, mind pedig a jogi oldalát ismerik az adott folyamatnak, vagy a panaszkezelők az adott válaszhoz szükséges szaktudással rendelkező specialistát tudnak segítségül hívni, állásfoglalást kérni. A panaszkezelők munkájának alapvető követelményei közé tartoznak a közműszolgáltatójára vonatkozó általános jogi rendelkezések, ágazati jogszabályok, fogyasztóvédelmi ismeretek megléte; a szolgáltató üzletszabályzatának, általános szerződési feltételeinek, a belső írásos- és íratlan szabályoknak, a szervezeti felépítésnek és különösen fontos az adott közmű technikai oldalának ismerete. Ezzel szemben az átlagfogyasztótól a fentiek ismerete irreális elvárás lenne. Épp ezen oknál fogva érzik úgy, hogy határozott meggyőződésüket a hatóságok fogják alátámasztani, és hogy a cég felettes szervéhez szükséges fordulnia. Hiszen meggyőződése a saját tapasztalatából kiindulva az, hogy nincs meg a megfelelő erőegyensúly és ezt gyorsan és igazságosan egy hivatali eljárás billentheti számára is kedvező helyzetbe. A helyzetet tovább súlyosbítja a fogyasztó szemszögéből, ha a hatósági ügyintéző megállapítja, hogy a szolgáltató eljárása minden szempontból megfelelő volt. Ha a fogyasztó nem kapja meg a várt elégtételt, azaz a szolgáltató elmarasztalását, az további vitát generálhat⁴⁷.

Tehát a fogyasztó a panaszával kapcsolatos döntést átruházza. A MEKH, illetve a fogyasztóvédelmi hatóság felé benyújtott ügyek

⁴⁷ Hohmann, Balázs: Possibilities for the Application of Alternative Dispute Resolution Methods in the Administrative Procedure. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 3.4./2018. sz. 92-95. o. <http://dx.doi.org/10.26417/ejms.v3i4.p90-98>

esetében a bizonyítékok alapján születik meg a döntés és történik a hatósági jogalkalmazás. Ebben az esetben elégtételt vesz az ügyfél, ami legfeljebb arra elég, hogy a felgyülemlett feszültséget egy pillanatra levezesse, de valós igényeit senki nem hallgatja meg, tehát ha panaszát jogosnak is ítélik, csak rövid ideig kap megnyugvást, ugyanis ez egy látszatmegoldás. Mediációs szempontból ez azért fontos, mert ezeket a feszültségeket lehet kezelni a mediációval, vagy akár egy közvetítés keretében. Ez a folyamat gyorsabb és hatékonyabb a konfliktus kezelése szempontjából⁴⁸.

A mediációban a panaszos saját szükségleteit képviselheti, míg egy hivatali eljárás során a törvény által szavatolt jogai juthatnak csak megítélésre. Erre remek példa az a nagyon gyakori tévhit, hogy amennyiben a felügyeleti szerv elmarasztaló határozatot, ítéletet hoz a közműszolgáltatóval szemben és a pénzbírság kiszabására is megállapítja, azt a panaszos részére ítéel meg. Sok esetben tapasztaltam korábbi saját gyakorlatomban, hogy ahhoz a közműszolgáltatóhoz fordul egy-egy ilyen döntést tartalmazó ítélet értelmezésében a panaszos, amelyik ellenében éppen a panaszt benyújtotta. Így a probléma megoldására szánt energia valójában csak újabb konfliktus generál.

⁴⁸ Hohmann, Balázs: Az alternatív vitarendezési módszerek alkalmazhatósága a hazai hatósági eljárásokban. In: Svéhlik, Csaba (szerk.) *Gazdálkodástudományi kihívások a 21. században: Best of KHEOPS V. (2006-2018)*. Budapest-Bécs, Kheops Automobil-Kutató Intézet, 2018. 220-225. o.

1. A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (továbbiakban: MEKH) a hazai energia- és közszolgáltatások piacának szabályozó hatósága, a nemzetgazdaság stratégiai jelentőségű ágazatait felügyeli⁴⁹. A feladatának összetettségét jól jellemzi a Hivatal tevékenységével összefüggő főbb jogszabályok gyűjteménye, illetve Európai Uniói rendelkezések összesége (3. melléklet).

A Hivatal, mint rendeletalkotási jogkörrel felruházott önálló szabályozó szerv a 2013. évi XXII. törvénnyel jött létre, a gázzolgáltatásról szóló 1994. évi XLI. törvénnyel alapított Magyar Energia Hivatal (MEH) jogutódjaként.⁵⁰

A fent jelzett törvény megalkotásában nagy szerepe volt az akkori kormányzat „rezsiharcának”. A Magyar Energia Hivatal átalakítása az után került a Parlament napirendjére, hogy - mint arról a Napi Gazdaság beszámolt⁵¹ - első fokon a gázzolgáltatóknak adott igazgat a Fővárosi Törvényszék a MEH rendszerhasználati díjakat meghatározó rendeletével szemben indított bírósági felülvizsgálat során.⁵²

⁴⁹ 2013. évi XXII. törvény a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról (a továbbiakban: MEKHt.), 1.§

⁵⁰MEKHt. 23. § (1)

⁵¹ Pert nyertek a gázzolgáltatók az állammal szemben. https://www.napi.hu/magyar_vallalatok/pert_nyertek_a_gazszolgáltatok_az_allammal_szemben.547424.html Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁵² Létrejön a teljhatalmú energiahivatal. <https://www.origo.hu/gazdasag/20130314-rendeletalkotasi-joggal-ruhazta-fel-az-energiahivaltal-a-parlament.html> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

Számos szabályozói, ellenőrzési, energiastatisztikai és tájékoztatási feladatot utalt 2015. évi LVII. az energiahatékonyságról szóló törvény a MEKH hatáskörébe.

Legfontosabb feladata a Hivatal partnereivel együttműködve az ellátás-biztonság fenntartása; a lakossági, közületi és ipari fogyasztók védelme. A felhasználók érdekeit szem előtt tartva folyamatosan ellenőrzi az engedélyesek számlázási, szerződéskezelési és ügyfélszolgálati tevékenységét⁵³.

A fogyasztók különböző ügytípusokban fordulhatnak a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalhoz segítségért. Amennyiben a fogyasztó úgy látja, hogy szolgáltatója nem tartja be a jogszabályokat, üzletszabályzatában leírt követelményeket vagy vitatható intézkedése, elsőként a szolgáltatóhoz fordulhat panasszal. Ha ez az egyeztetés nem vezet eredményre, vagy annak eredménye nem felel meg a fogyasztónak, akkor a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal felé lehet fordulni. Jelenti ez azt, hogy a hivatali eljárás megindításának feltétele, hogy a felhasználó először közvetlenül a szolgáltatójával kísérelje meg vitás ügy rendezését. Erről rendelkezzen bizonyítékkal, mint például hangfelvétel, jegyzőkönyv, szolgáltatóval történt levelezés. Ehhez szükség van arra, hogy

- a felhasználó amennyiben írásban tett panaszt, úgy igazolható módon küldje el azt szolgáltatójához,
- telefonos panasz esetén jegyezze fel a beszélgetés azonosítószámát, kérje ki a hangfelvételt a szolgáltatótól,

⁵³ MEKH: i.m. 2-3 o.

- illetve ha a panaszt személyesen tette meg, kérje el a panaszfelvétel jegyzőkönyvet.

A Hivatal az eljárás megindítása előtt fontos, de nem elengedhetetlen annak igazolása, hogy a fogyasztó már megkísérelte a vitás ügy rendezését a szolgáltatónál.

A MEKH egyebek között az alábbi ügýtípusokban rendelkezik hatáskörrel a panasz kivizsgálására (zárójelben rövid példákkal szemléltetve):

- szerződéskötés (új bekapcsolásokkal kapcsolatos gondok esetén - jellemzően határidő problémák),
- szerződésszegések (az előre be nem jelentett üzemszünetek megszüntetésének határidejének be nem tartása esetén, vagy fogyasztó részéről történt mérőbefolyásolás esetén),
- szabálytalan vételezés (kismegszakító befolyásolása, méretlen vezetéken keresztüli vételezés),
- műszaki- és csatlakozási kérdések (a szolgáltató műszaki kivitelezési megoldásainak kérdései, felhasználó által saját költségén elkészült hálózatfejlesztés utáni hálózatra csatlakozási kérdések),
- szerződés nélküli vételezés (az úgynevezett „kampózásos” áramlopás: ahol a közcélú hálózatról közvetlenül a felhasználási helyre vezetik a villamos energiát),
- kereskedőváltás (kereskedők közti kötelező kommunikáció hibáiból meg nem valósult, vagy hibás kereskedőváltás),

- felhasználóváltás (a szolgáltató felé benyújtott iratok megfelelősége, ezen iratok benyújtása alapján elvégzett, vagy el nem végzett szerződéskötés és bontás),
- feszültségpanasz (túlfeszültség okozta károk, vagy közcélú hálózat végpontján található túlzott feszültségesés),
- gázminőség (földgáz kémiai beltartalmára, vagy a gáz fűtőértékre vonatkozó kérdések),
- védendő fogyasztók kezelése (kiértésítés elmaradása miatti kikapcsolás, részletfizetési problémák).

A felhasználási hely szerinti megyében kijelölt kormányhivatal egyebek között az alábbi ügytípusokban rendelkezik hatáskörrel a panasz kivizsgálására (zárójelben rövid példákkal szemléltetve):

- lakossági számlázás (számla gyakoriság, rossz részszámla mennyiség),
- elszámolás (éves egyszeri elszámoláskor nagy összegű számla),
- mérés (mérési pontossághoz kapcsolódó kérdések, leolvasási hiba),
- lakossági felhasználónál történő hibás mérés (mérőberendezés műszaki hibájából származó panasz),
- lakossági felhasználó számlatartozás miatti ki- és visszakapcsolása (kikapcsolás jogossága, kikapcsolás határidejének megtartása),
- számlakép előírások betartása (a 2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről szóló előírások be nem tartásából adódó esetekben).

Néhány példával szeretném bemutatni azt, hogy a MEKH mely „partnereihez” irányítja a fogyasztókat panasztétel esetén, azaz mely hatósághoz kell fordulniuk a felhasználóknak bizonyos közművekkal, vagy közszolgáltatást érintő esetekben:

1. Távhő⁵⁴

Az önkormányzat jegyzőjéhez fordulhatnak az üzletszabályzatban foglaltak betartásával kapcsolatos panasszal.

Az adott megyében kijelölt kormányhivatal segítségét kérheti a lakossági felhasználó, ha a panasz

- az általános szerződési feltételek és üzletszabályzat hozzáférhetőségével, az igénybejelentésre adott tájékoztatással, az előre tervezhető karbantartási, felújítási munkákról való értesítéssel,
- az elszámolással, számlázással, az épületrészenkénti megosztással, a felhasználói díjak megosztásával, a hiteles mérőeszköz karbantartásával, hitelesítésével, cseréjével kapcsolatos.

2. Víziközmű⁵⁵

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal vizsgálódik a lakossági fogyasztók esetében is a víziközmű-szolgáltatókkal szemben felmerülő panaszokkal, valamint a víziközmű-szolgáltatás díjaira vonatkozó rendelkezések betartásával kapcsolatban.

⁵⁴ MEKH: Távhő. <http://mekh.hu/tavho> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁵⁵ MEKH: Víziközmű. <http://mekh.hu/vizikozmu> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

Az adott megyében kijelölt járási hivatalok járnak el a következő ügyekben: elszámolás, számlázás, díjfizetés, mérés, víziközmű-szolgáltatás korlátozásával, illetve felfüggesztésével kapcsolatos rendelkezésekkel kapcsolatban.

3. Hulladékgyűjtés⁵⁶

A MEKH a szolgáltatóval szemben hivatalból jogosult díjfelügyeleti vizsgálatot indítani a felhasználók jelzései alapján.

Az adott megyében kijelölt járási hivatal segítségét kérheti a lakossági fogyasztó elszámolással és számlázással, díjfizetéssel, díjhátralék esedékességét követően megtett intézkedésekkel, értesítési, tájékoztatósi, szolgáltatásnyújtási kötelezettségre (például ürítés gyakorisága, hulladékgyűjtő edény mérete) vonatkozó rendelkezések fogyasztókkal szembeni megsértésével kapcsolatban.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal 2018. január 1-től⁵⁷ a honlapjáról letölthető elektronikus űrlapokkal biztosítja ügyfelei számára az elektronikus ügyintézés⁵⁸. Ez az ügyintézési mód természetes személyek számára nem kötelező, de elérhető szolgáltatás. Az átlagos felhasználónak ez a fajta szolgáltatás igénybe vétele ráadásul további utánajárását igényli, mivel ennek a szolgáltatásnak az igénybevételéhez külön szoftvert kell beszerezni, ugyanis a bejelentéshez szükséges JAR állományú találhatók meg a Hivatal honlapján. A MEKH

⁵⁶ MEKH: Hulladékgyűjtés. <http://mekh.hu/hulladeggyujtes> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁵⁷ MEKH: Tájékoztató az elektronikus ügyintézésről. <http://mekh.hu/tajekoztato-az-elektronikus-ugyintezesrol> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁵⁸ MEKH: Fogyasztóvédelmi e-ügyfélszolgálat. <http://mekh.hu/fogyasztovedelmi-e-ugyfelszolgalat> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

elektronikus nyomtatványai az Általános Nyomtatványkitöltő (ÁNYK) keretprogram segítségével tölthetők ki. A keretprogram letölthető a Nemzeti Adó- és Vámhivatal weboldalán.⁵⁹ Ebből az következik, hogy az átlag fogyasztónak egyszerűbb egy önállóan megfogalmazott, bizonyítékokkal kiegészített tertivevényes levelet feladnia a postán, mint egy digitális beadványt elkészítenie.

A fenti leírásból is jól látszik, hogy a felügyeleti- és szabályozási szerv, tulajdonképpen nem a szerv, hanem inkább a közművekkel kapcsolatos teljes feladatkör egy magasabb rendű szerve önálló jogokkal, kötelességekkel. Ennek ellenére a panaszkezelésből nem teljes erejével veszi ki a részét, azt több „partner” végzi.

A kötetben, az alábbiakban közölt állítások alátámasztására, empirikus kutatási eredmények beszerzése érdekében igényeltem a MEKH 2019. évre vonatkozó statisztikai adatait a szervezettől.

A MEKH illetve a szolgáltatók közötti munkamegosztás bonyolítja az átlagfelhasználó ügyintézésének menetét – „Hová is forduljak?” érzés jön létre –, megnyújtja a panasz kivizsgálásának hosszát, ezzel rontja a rendszer egészének megítélését. A MEKH ügyiratszámából is látszik, hogy sok elégedetlen fogyasztó fordul a hivatalhoz segítségért. A beérkező panaszok több mint 50%-a műszaki jellegű ügy. Ezek azok az ügytípusok, ahol a szolgáltató kommunikáció szempontjából nehéz helyzetben van. A műszaki jellegű panaszokra adott válaszok elfogadásához szükség van általános képzettségre vagy műszaki érzékre, hogy az ügyfél pontosan megértse, és ez által elfogadja a kapott választ. A MEKH eljárásának előzménye és feltétele, hogy a fogyasztó a konfliktusát a szolgáltatóval először megpróbálja rendezni.

⁵⁹ Ld. 51. lábjegyzet – U.o. Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

Ha a kapott válasszal nem elégedett, vagy a megtett intézkedés hiányos, illetve az üzletszabályzatban meghatározott határidő elteltével végezte csak el a szolgáltató, akkor kezdeményezhető az eljárás a MEKH-nél.

A MEKH szolgáltatásainak díjait a 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet⁶⁰ határozza meg. A rendeletben meghatározott szolgáltatások mértéke 5 000 forinttól 15 000 000 forintig terjed, illetve a rendelet ágazatonkénti feladatonként változó összeget is megállapít. Azért fontos ezt kiemelni, mivel a Hivatal önfenntartó, nem a szolgáltatók támogatják működését, így részre hajlás kizárt az egyes panaszok vizsgálata esetén. Kiemelendő még az a tény is, hogy a működése során szerzett bevételnek mindössze 25%-át szükséges csak tartalékképzésre használni a többi bevétele a Hivatal működését, feladatainak ellátását fedezi⁶¹ – kivéve ez alól a bírságból származó bevételek. A panaszok kivizsgálásának díjairól nincs említés a jelzett rendeletben, azaz felhasználók ingyenes eljárásban kérhetik a keletkezett jogvita eldöntését.

A MEKH a panaszok kivizsgálását követően intézkedik a felhasználót ért joghátrány kiküszöböléséről, amelynek keretében eltiltja a szolgáltatót az általa kilátásba helyezett jogszerűtlen intézkedés – jellemzően kötbérvételezés, mely a korábban említett szabálytalan vételezésekből fakadó büntetés – alkalmazásától, továbbá a szükséges esetekben elrendeli a jogszerű állapot helyreállítását, például a szolgáltatás visszacsatlósítását, vagy a számlázás kijavítását.

⁶⁰ A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról szóló 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet

⁶¹ MEKHt. 20. § (5)

Jogszerűtlen eljárások – például válaszdíj be nem tartása, jogszerűtlen számlázás – esetén a MEKH bírságot is kiszabhat, a villamosenergiáról szóló törvény rendelkezései szerint. Az intézkedésekre vonatkozó döntését határozatban közli az érintett felekkel.

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal megkeresésemre, rendelkezésemre bocsájtotta statisztikai adatait. Megjegyzendő, hogy a MEKH 2018-ban (a 2019-évere vonatkozó adatok 2020 júniusában kerülnek a Parlament elé) közel 6000 határozatot hozott.⁶² A meghozott határozatokból 132 esetben eszkalálódott tovább bírósági az eljárás perré, mely 2,2%-os mutató. A 132 esetből 39 volt a fogyasztóvédelmi ügyhöz tartozó eljárás, mely 30%-os kitettséget jelent. Összeségében elmondható, hogy a MEKH által meghozott határozatok 1% kerül fogyasztóvédelmi okokból bírósághoz.

⁶² MEKH: Országgyűlési beszámoló 2018.
<https://www.parlament.hu/irom41/04691/04691.pdf> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

V. Felügyeleti szervek eljárása

2019.01.01. - 2019.12.31. között beérkezett ügyek ágazatonként	Typus	Számlázás	Ki- és visza- kapcsolás	Szabálytalan vételenzés	Egyéb műszaki	Egyéb	Szerzőkésítés, felmondás, kereskedőváltás	Összesen (db)
Villamos energia	Bétkezett	57	1	45	90	11	50	254
	Jogos	14		24	37	4	14	93
	Nem jogos	11	1	6	24	1	7	50
	Megszüntetés	32		15	29	6	29	111
Földgáz	Bétkezett	35	3	52	27	5	16	138
	Jogos	7	1	9	15		3	35
	Nem jogos	17	2	27	7	2	4	59
	Megszüntetés	11		16	5	3	9	44
	Bétkezett	42	1	10	64	10	60	187
	Jogos	13	1	2	21	2	17	56
Víz	Nem jogos	10		5	22	2	22	61
	Megszüntetés	19		3	21	6	21	70
	ÖSSZESEN	134	5	107	181	26	126	579

1. táblázat – A MIEKH tevékenysége számokba - 2019.01.01. - 2019.12.31. között beérkezett ügyek ágazatonkénti darabban megjelölésű.
Forrás: saját adatok. Magyar Energetikai és Közmű-szolgáltatói Hivatal által közzétett adatok alapján

Jól megfigyelhető az összecsengés az 1. táblázatban és a 2. ábra között. A MEKH által vizsgált ügyek száma – közel minden negyedik megkeresés – számlázási kérdésből ered. Ha a számok mögé nézünk és a szabálytalan vételezés okán kiállított büntetéseket – mint anyagi gondot okozó cselekményt, vagy anyagi okokból végzett cselekményt – is ide vesszük, akkor a 25%-os kitettségből máris 40%-os kitettséget figyelhetünk meg. A MEKH eljárását az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény szabályozza (továbbiakban: Ákr.). Az Ákr. alapján akkor van lehetőség egyezsége az eljárás során, ha a hatóság meghallgatást tart.

A MEKH-nél meghallgatásra viszont nincs lehetőség, a döntés a benyújtott iratok, bizonyítékok és dokumentumok alapján hozza meg a hatóság, így a mediáció lehetősége a jogszabályi követelményeknél fogva kizárt.⁶³ Ezért javasolni szeretnénk, hogy a szolgáltatók még nagyobb gondossággal járjanak el a számlázási ügyekkel kapcsolatban - kiemelve különösen azt, hogy a számlák módosítása során történt lépéseket is közöljék a fogyasztók felé egyértelmű (lépésről-lépésre) módon.

⁶³ Ákr. 75. §

2. A fogyasztóvédelmi hatóság

A kötet keretében röviden át kívánom tekinteni a fogyasztóvédelmi hatóság magyarországi történetét, annak érdekében, hogy teljesebb képet láthassunk az intézményrendszer jellemzőiről.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról szóló 225/2007. (VIII. 31.) Kormányrendelettel a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség jogutódjaként létrejött a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság (NFH), valamint regionális kirendeltségei.

2011. január 1-jétől az addigi fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatalok szervezetén belül működő területi felügyelőségekből, valamint a szakmai irányítást gyakorló, másodfokú hatóságként eljáró NFH-ból állt. Továbbá ettől az időponttól a NFH keretein belül fejtette ki tevékenységét az Európai Fogyasztói Központ is, amely más uniós államban vásárolt árukkal kapcsolatos kérdések megoldásában nyújtott segítséget. Az NFH 2016. december 31-i hatállyal megszűnt. Általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium lett, amelynek hatásköreit azóta az Innovációs és Technológiai Minisztérium gyakorolja jogutódjaként.

A 2016. évi átalakítás decentralizálást hozott magával: az NFH Mechanikai és Villamos Laboratóriuma, valamint Élelmiszer és Vegyipari Laboratóriuma a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium alá került. Akár jogvita esetén, akár minőségbiztosítási okokból itt lehet bevizsgáltatni a termékeket.

A Minisztérium tartotta fent az Európai Fogyasztóvédelmi Központot, amely a határon átvélő fogyasztóvédelmi ügyek megoldásában segíti a vásárlókat. Az átszervezés során a Minisztérium hatáskörébe került a hazai fogyasztóvédelem szakmai ügyeinek elbírálása, az fogyasztóvédelmi irányok szabályozása és a szakpolitikai kérdések megvitatása, valamint törvényelőkészítő feladatok.⁶⁴ A Hivatal teljes feladatlistáját a kormányrendelet 6. § (1)-(2) bejegyzései tartalmazzák.

A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal, pontosabban megjelölve az első fokon eljáró szerve a panaszos lakhelyét tekintve a Kormányhivatal fogyasztóvédelmi szervezete, stábjá. (Ezek korábban fogyasztóvédelmi osztály megnevezéssel szerepeltek.) A Kormány a Pest Megyei Kormányhivatalt jelölte ki eljáró hatóságként bizonyos közműszolgáltató ügyekben is.⁶⁵ Jelenleg az Innovációs és Technológiai Minisztérium látja el a kutatási és irányítási feladatokat, hatásköröket.

A fogyasztó bármilyen fogyasztóvédelmi probléma, kérdés esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztói kérelemre, vagy hivatalból, de szükség esetén a fogyasztóvédelemért felelős miniszter utasítására is eljárhat. Az eljárás során vizsgálja a vállalkozás piaci magatartását fogyasztóvédelmi szempontból.

⁶⁴ Mi lesz velünk az NFH nélkül? <https://panaszkezelelo.hu/mi-lesz-velunk-az-nfh-nelkul/>
Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁶⁵ 387/2016 (XII.2) Korm.rendelet a fogyasztóvédelmi hatáskör kijelöléséről 2/A§ (3)

A fogyasztóvédelmi hatóság ellenőrzi

- a termékek forgalmazással,
- a szolgáltatásnyújtással,
- a gyermek- és fiatalkorúak védelmével,
- a fogyasztói csoporttal,
- a panaszkezeléssel,
- az ügyfélszolgálattal,
- a fogyasztóvédelmi referens foglalkoztatásával,
- a vállalkozások a békéltető testületi eljárásra vonatkozó tájékoztatási, valamint együttműködési kötelezettséggel összefüggő,
- a fogyasztóvédelmi törvényben és más jogszabályokban foglalt rendelkezéseinek betartását és eljár a felsoroltak megsértése esetén⁶⁶.

A fogyasztóvédelmi törvény, a termékek piacfelügyeletéről szóló törvény, valamint külön jogszabály alapján a fogyasztóvédelmi hatóság gyakorolja:

- a megtévesztéssel kapcsolatos ügyekkel,
- az áru fogyasztók számára való értékesítésére,
- a fogyasztóknak forgalmazott termék minőségére, összetételére, csomagolására,
- a fogyasztóknak értékesítésre szánt, illetve értékesített áru mérésére, hatósági árára vagy egyébként kötelezően megállapított árára,

⁶⁶ 387/2016 (XII.2) Korm.rendelet a fogyasztóvédelmi hatáskör kijelöléséről

- a fogyasztói panaszok intézésére,
- a fogyasztói szerződés keretében érvényesített szavatossági és jótállási igények intézésére,
- a termék forgalmazása vagy szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményére,
- a fogyasztók tájékoztatására vonatkozó rendelkezések betartását, és eljár azok megsértése esetén,
- a fogyasztói szerződés megkötésénél alkalmazott vagy e célból nyilvánosan megismerhetővé tett általános szerződési feltételeket abban a tekintetben, hogy azok nem tartalmazzak-e a jóhiszeműség és tisztesség követelményébe ütközően a szerződéses jogokat és kötelezettségeket egyoldalúan és indokolatlanul a fogyasztó hátrányára megállapító feltételt,
- a termék biztonságosságával és megfelelőségével kapcsolatos piacfelügyeleti feladat- és hatáskörét.⁶⁷

Feladatait akképp prioritizálja, hogy a mintafogyasztói magatartásokat vizsgálja, ezáltal rögzíti az adott fogyasztói mintákat⁶⁸, teszi ezt azért, hogy azokba a folyamatokba avatkozhasson be, ahol a védendő fél helytelen magatartást tanúsít.

A hatáskörében lefolytatott vizsgálatok, ellenőrzések kétféleféle eredménnyel végződhetnek⁶⁹:

⁶⁷ Fogyasztóvédelmi hatóság

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁶⁸Hajnal Zsolt: Fogyasztóvédelem. Budapest, Nemzeti Közsolgálati Egyetem, 2018. 20-30 o.

⁶⁹ Ákr. 80. § (1) bek.

1. Amennyiben a hatósági ellenőrzés lefolytatása során a fogyasztóvédelmi hatóság megállapítja, hogy a vállalkozás nem követett el jogszabálysértést, úgy a vizsgálat eredményéről értesíti végzésben az érintett feleket.
2. Amennyiben a hatósági ellenőrzés lefolytatása során a fogyasztóvédelmi hatóság megállapítja, hogy a vállalkozás akár jogszabályban, akár hatósági döntésben foglalt előírásokban megsértette, akkor döntést hoz kétféle kimenettel:
 - A) Amennyiben jogszabály vagy hatósági döntés megsértése a jogellenes magatartás megszüntetésével vagy a jogszerű állapot helyreállításával orvosolható, abban az esetben a fogyasztóvédelmi hatóság felhívja a jogsértő ügyfél figyelmét a jogszabálysértésre, és határidőt szab, valamint a jogkövetkezményekre történő figyelmeztetéssel kötelezi annak megszüntetésére. A fogyasztóvédelmi hatóság KKV-k esetében első alkalommal megvalósított jogszabálysértés esetén csak kötelezést alkalmazhat, azaz bírság kiszabására nincs mód.
 - B) Ha az eljárása során megállapítja, hogy fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése kerül sor, akkor az eset lényeges körülményeinek figyelembe véve (különös tekintettel a jogsértés súlyára, a jogsértő állapot időtartamára, a jogsértő magatartás ismétlésére, illetve a jogsértéssel elért előnyre) és a jogsértéssel arányosan az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:
 - elrendelheti a jogsértő állapot megszüntetését,
 - megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

- határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást,
- a jogszerű állapot helyreállításáig feltételhez kötheti, vagy megtilthatja az áru forgalmazását, értékesítését,
- a jogszerű állapot helyreállításáig terjedő időtartamra elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet ideiglenes bezárását, ha az a fogyasztók életének, testi épségének, egészségének védelme vagy a fogyasztók széles körét érintő kárral fenyegető veszély elhárítása érdekében ez szükséges,
- a jogsértés megállapításától számított legfeljebb egy évig megtilthatja az alkoholos ital⁷⁰, a dohánytermék⁷¹, illetve a szexuális termék forgalmazását,
- amennyiben a tilalom ideje során a forgalmazási tilást megsérti a vállalkozás, abban az esetben pedig elrendelheti a jogsértéssel érintett üzlet legfeljebb harminc nap időtartamra történő ideiglenes bezárását,
- fogyasztóvédelmi bírságot szabhat ki.

A fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki (azaz KKV-k első jogsértése esetén is), ha

⁷⁰ A mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek, valamint a szeszes italok földrajzi árujelzőinek oltalmára irányuló eljárásról és a termékek ellenőrzéséről szóló 158/2009. (VII. 30.) Korm. rendelet 11. § (6) bekezdésében, 12. § (4) bekezdés *c)* pontjában foglaltak

⁷¹ A dohánytermékek előállításáról, forgalomba hozataláról és ellenőrzéséről, a kombinált figyelmeztetésekről, valamint az egészségvédelmi bírság alkalmazásának részletes szabályairól szóló 39/2013. (II. 14.) Korm. rendelet

- ha a vállalkozás az első, jogsértést megállapítását követő hat hónapon belül ugyanazon jogszabályi rendelkezést ismételtten megsértette,
- a jogsértés a fogyasztók széles körét érinti,
- a tizennyolcadik életévüket be nem töltött személyek védelmét célzó rendelkezés megsértésére került sor,
- a fogyasztóknak koruk, hiszékenységük, szellemi vagy fizikai fogyatkozásuk miatt különösen kiszolgáltatott, egyértelműen azonosítható csoportjához tartozó (jellemzően időskorúak) fogyasztóval szemben került sor,
- a vállalkozás megsérti a békéltető testületi eljárásban fennálló, együttműködési kötelezettségét.

A fogyasztóvédelmi hatóság kiemelt figyelmet fordít a közmű szolgáltatók panaszkezelésére, és a jogszabályok betartására. A mellékletben található vizsgálati jelentésből tudjuk, hogy 2019 évben az összes panaszszámon (1496 db) belül a hivatalból lefolytatott eljárások keretében országosan összesen 1163 db szolgáltatókhoz beérkezett fogyasztói panasz került ellenőrzés céljából kiválasztásra. Ez az összes panaszszám 78%-a. Ebből 203 db panasz földgáz egyetemes szolgáltatást, 260 db panasz villamos energia egyetemes szolgáltatást, 211 db víziközmű-szolgáltatást, 174 db távhőszolgáltatást, 315 db panasz pedig hírközlési szolgáltatást érintett.

A hivatalok tapasztalatai alapján a legtöbb jogsértés abból adódott, hogy elutasító válasz esetén a szolgáltató a fogyasztónak küldött válaszlevelében nem jelölte meg, hogy a fogyasztó mely hatóság vagy

békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Ez a jogsértés 77 esetben, tehát az összes jogsértés 27%-ában jelent meg.

2018-ban ez az arány 16% volt. Ezen kívül a 73 esetben, tehát az összes jogsértés 25%-ában a fogyasztó szóbeli panaszáról felvett jegyzőkönyvet hiányos tartalommal vették fel. 2018-ban ez az arány 11% volt.

Tekintettel arra, hogy a vizsgálat nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság átfogó képet kapjon arról, hogy a villamosenergia-, földgáz-, víziközmű-, távhő- és hírközlési szolgáltatók panaszkezelési gyakorlata mennyiben felel meg a jogszabályi előírásoknak, valamint figyelemmel arra is, hogy a szolgáltatók panaszkezelési gyakorlata nagy hatással van a fogyasztók egyedi problémáinak megoldására, a fogyasztóvédelmi hatóság célul tűzte ki a témakört érintő jogsértések számának még további csökkentését az ellenőrzések folytatása által.

3. A békéltető testület eljárása

A békéltető testületek hazánkban 1999. január elsején alakultak, létrejöttük alapvető célja az volt, hogy egy olyan gyors, szakmailag független és olcsó vitarendezési lehetőséget adjanak a fogyasztók számára, mellyel elkerülhetik a bírósági eljárások nehézségeit, érdekeiket azonban hatásosan tudják érvényesíteni⁷². A békéltető testületek alapvető intézményi és eljárásrendbeli szabályairól a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezik, amelyet a 26/2019 ITM rendelet kiegészített a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről.

A békéltető testület, mint alternatív vitarendezési forma kevésbé ismert az átlagfogyasztó körében. Amennyiben mégis ismert az eljárásrendje a fogyasztó részéről és ennek az ismeretnek ellenére is a testülethez fordul ügyének rendezése okán, abban az esetben is sajnos súlytalannak kell tekinteni a közműszolgáltatókkal szemben. Ennek oka az, hogy a közműszolgáltató saját választása alapján tehet alávetési nyilatkozatot a testület döntésével szemben, amelyek így ritkán tartalmazhatnak kötelező jellegű rendelkezéseket, sokkal inkább ajánlásokként kerülnek kiadásra⁷³.

⁷² Kohlhoffer-Mizser Csilla: Mediáció a jogi személyek életében I. In: Csiszárík-Kocsir Ágnes (szerk.): Vállalkozásfejlesztés a XXI. században IV. Tanulmánykötet, Budapest, Óbudai Egyetem, 2016, 202-210. o.

⁷³ Hohmann Balázs: A mediáció lehetőségei a fogyasztóvédelmi jogviták során. Pécs, Tudatosan a Környezetünkért Egyesület, 2020. 68-75. o.

A testület által hozott, ajánlást tartalmazó határozat be nem tartása esetén egy úgynevezett „feketelistára” kerülnek a szolgáltatók, de további retorziókra nem számíthatnak. Ez a fajta „büntetés” sem adja meg a kívánt érzést a testülethez forduló panaszos részére.

Fontos hangsúlyozni, hogy a békéltető testületek a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működnek, de eljárásukban, szakmailag független testületek. A testület pártatlanság egyik feltétele az anyagi függetlenség, melyet úgy érnek el, hogy a költségvetésben meghatározott mértékig az állam gondoskodik a testületek támogatásáról.⁷⁴

Ebből következően az eljárás a panaszban érintett feleknek ingyenes, amely indok elég erős motivációt jelent abban az értelemben, hogy a bíróságok költséges eljárásai helyett inkább ezt választja az átlagos fogyasztó.

A békéltető testületi eljárás hivatalos nyelve a magyar.⁷⁵

A Testület eljárásának célja, hogy a fogyasztók és a gazdálkodó szervezetek, azaz a vállalkozások között felmerült vitás ügyeket a felek között egyezséggel zárja le. Ha nem jön létre egyezés, akkor a Békéltető Testület a határozatával dönti el az ügyet, amelynél figyelemmel kell lennie a fogyasztói jogok gyors, hatékony és egyszerű érvényesítésére.⁷⁶

⁷⁴ Fgytv. 18. § (3)

Baranovszky György, Kóródy Dávid: A fogyasztóvédelmi békéltetés fejlődése Magyarországon. Budapest, magánkiadás, 2020. 68-70. o.

⁷⁵ Fgytv. 20. § (6)

⁷⁶ Fgytv.18. § (1)

A gyorsaságot biztosítják a fogyasztóvédelemről szóló törvényben meghatározott rövid határidők, melyeket a feleknek és a Békéltető Testületnek is be kell tartania⁷⁷.

A gyorsaság egyben biztosítja a hatékony eljárás lebonyolítását is.⁷⁸ Gyakorlatban a testületek a 90 napos határidőt igyekeznek betartani, amelyet a fogyasztóvédelmi törvény alapján maximum egyszer 30 nappal hosszabbíthatnának⁷⁹ meg, de erre ritkán szokott sor kerülni.

A békéltető testület hatáskörébe az áruk és szolgáltatások minőségével, biztonságosságával, és a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával, valamint a szerződések megkötésével és azok teljesítésével kapcsolatos fogyasztói jogviták bírósági eljáráson kívüli rendezése tartozik.

Ez azt jelenti, hogy amennyiben akár az adásvétel, akár a vállalkozói- vagy közüzemi szerződés alapján nyújtott szolgáltatás nem felel meg az érvényes jogszabályoknak, vagy a szerződésben foglaltaknak, akkor a vevő, vagy a megrendelő a Békéltető Testülethez fordulhat. Fontos kiemelni, hogy a békéltetést csak fogyasztó, mint magánszemély kezdeményezheti. A Békéltető Testület hatáskörébe nem tartoznak bele azok az ügyek, amelyekre jogszabály más szerv hatáskörét állapítja meg. A beadványokat főszabály szerint a Békéltető Testület tagja vagy tagjaiból választott három tagú tanács bírálja el.

⁷⁷ Hohmann Balázs: Possibilities for Modernization of Conciliation Board Procedures in the Countries of Central and Eastern Europe - Online Dispute Resolution and Electronic Communication. *European Journal of Social Sciences*, 3.3./2020. sz. 17. o.

⁷⁸ Fgytv. 29. § (2)-(3); (4a); (6)-(8); 31. § (5); et. all

⁷⁹ Fgytv. 31. § (5)

Gyakorlati tapasztalatom azt mutatja, hogy a fentiekkel ellentétesen több megyei Békéltető Testület is egyéni vállalkozások, Kft-k, Bt-k panaszát is megvizsgálja és a teljes eljárást lefolytatja, annak ellenére, hogy ezek a jogi személyeknek a fogyasztóvédelmi törvény alapján fogyasztókénti megítélésük kettős. A gyakorlatban a Békéltető Testület egyrészt azért minősíti a kis- és közepes méretű vállalkozásokat fogyasztónak, mert ez növeli az ügyszámukat, illetve a vonatkozó rendelkezést értelmezhetjük úgy, hogy közvetett módon veszi igénybe a szolgáltatásokat, például közműszolgáltatás azért vesz igénybe, hogy telephelyén szociális helységet fűtsön.

A fogyasztókénti megítélése a gazdaság szereplőinek nehéz, hiszen, ha úgy tekintünk rájuk, mint vállalkozások, amelyek nyereség orientáltak, akkor értelmezhetjük úgy is, hogy a nyereség elérése érdekében veszik igénybe az egyes közműszolgáltatásokat. Ennek ellenére a Békéltető Testület saját hatáskörében dönthet arról, hogy a benyújtott iratok alapján a panaszos fél fogyasztónak minősül-e vagy sem. Az eljárás lefolytatása utána a közműszolgáltató, az eljárás körülményeivel szemben nyújthat be keresetet a bíróság felé, ahol kifogásolhatja a szemben álló vállalkozás fogyasztókénti megítélését. Az így megtartott tárgyalások azonban mediáció szempontjából kérdéseket vehetnek fel, hiszen a Békéltető Testületi eljárás egyik célja lenne, hogy a felek között, egyensúlyi helyzetet teremtsen. Amikor azonban a felek egyformán a gazdasági élet szereplői, akkor nem beszélhetünk erőfölényről.

A Békéltető Testület a beérkezett iratok alapján hozhatja azt a döntés is, hogy vállalkozók és cégek beadványait elutasítja.

Teszi mindezt azért, mert úgy ítéli meg, hogy a panaszos a közműszolgáltatást gazdasági tevékenysége céljából vette igényben, illetve azért, mert a cégek számára más alternatív vitarendezési lehetőségek is igénybe vehetőek, például választott bírósági eljárás vagy gazdasági mediátor bevonása.

Nem akadály a Békéltető testületi eljárásának, ha más hatóság már lefolytatott egy eljárást, és azt jogerősen befejezte, de a panaszos továbbra is úgy érzi, hogy az ügyének a Békéltető Testület hatáskörébe tartozó elemét még nem bírálták el. A Békéltető Testület a panaszbeadványokat a panaszos által csatolt iratok alapján indítja meg. A panaszostól beérkezett iratok mellett a vállalkozás által a fogyasztó panaszára megfogalmazott válaszirat, valamint annak mellékletein felül egy személyes meghallgatás – kivételes esetben szakértői bizonyítás – alapján hozza a döntését.

A panasszal érintett vállalkozónak lehetősége van a testületi felé megküldött válaszlevelében az ügygel kapcsolatos álláspontjának kifejtésére. A vállalkozó ekkor nyilatkozik arról is, hogy a tanács döntését magára nézve kötelezőnek ismeri-e el. Ezzel a válaszirattal – mely tartalmazza a választ a panaszra, és alávetési nyilatkozatot – jelentősen csökkent a panasz megoldásának ideje.

A testületi eljárás megindításának alapfeltétele, hogy a fogyasztó vagy megrendelő, illetve a szolgáltatást igénybe vevő az érintett vállalkozással már megkísérelje a panaszügy rendezését.⁸⁰ Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy a vállalkozással folytatott korábbi, sikertelen egyeztetést is be kell

⁸⁰ Fgytv. 27. §

mutatnia a kérelmezőnek - igazolható módon. Az eljárás megindításához szükséges kérelem formai követelménye az, hogy írásbeli módon érkezzen meg a testülethez és az tartósan megőrzésre kerülhessen⁸¹ és az abban foglalt kötelező tartalmi elemeket a 1997. évi CLV. törvény 28. §-ban kerültek meghatározása. A jelzett feltételek megléte esetén a kérelmet az a Békéltető Testület fogja kivizsgálni, ahol az érintett fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye található, azaz az illetékességi terület megyénként értendő, ez alól csak Budapest kivétel – így a békéltető testület az ország egész területén elérhető vitarendezési fórum.

A teljes eljárás során a feleket hasonló jogok illetik meg, mindkét fél kifejtheti az ügygel kapcsolatos saját álláspontját, indítványt tehet már a panasz benyújtása - vagy a válaszirat elkészítése során -, valamint a meghallgatás folyamán. A meghallgatás első lépéseként a Békéltető Testület jelen lévő tagja vagy tagjai ismertetik a felekkel az eljárás részleteit. További jogairól is tájékoztatják a panaszost, mégpedig arról, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Ismertetik a meghallgatás kereteit, azaz mindig az a fél adhatja elő álláspontját, akit szólítanak vagy akihez kérdést intéztek. Majd átadják a szót a panaszosnak, ez az úgy nevezett megszakítás nélküli idő⁸². Ez idő alatt lehetőség van a panasz körülményeit pontosabban megismerni, majd az elhangzottak alapján pontosító kérdéseket intézhetnek a Békéltető Testületi tagok a felekhez. Fontos a tárgyalás során felmérni a felek

⁸¹ Fgytv. 17/C. §

⁸² Kertész Tibor: Mediáció a gyakorlatban. Budapest, Bíbor Kiadó, 2010. 30-40. o.

pontos igényeit⁸³ és ennek megfelelően irányítani a meghallgatás során az egyeztetést. A meghallgatást követően döntés születik.

Az eljárás alapvető célja az egyezség létrehozásában való közreműködés, a felek eljuttatása a megállapodásig. A felek is abból a célból jelennek meg, hogy a fennálló konfliktust békésen lezárják. Ha az eljárás célja maradéktalanul teljesül, és egyezség születik a felek között, akkor azt egyezség formájában egy kötelező érvényű határozatba foglalják, melyhez fűződő joghatások megegyeznek az alávetés során említettekkel.

Határozat születik a következő esetekben is:

Ha a panaszban jelzett gazdálkodó szervezet az eljárás során arról nyilatkozik, hogy a tanács döntését kötelezőképpen fogadja el, azaz eseti alávetést tesz, akkor a tanács minden esetben kötelező határozatot hoz, melynek érvényét tekintve azonos egy bírósági határozatával és nem teljesítés esetén végrehajtási záradékkal ellátható. Ugyanez történik, ha a vállalkozás a székhelye szerinti békéltető testületnél vagy – valamennyi békéltető testületre kiterjedő hatállyal – az MKIK-nál írásban, visszavonásig érvényes általános alávetési nyilatkozatot tesz. Az általános alávetési nyilatkozat nem csak az adott ügyre érvényes, hanem az abban meghatározott feltételek, például a vállalkozás által meghatározott értékhatár eléréséig, teljesülése esetén is bármely testülethez érkező panaszra kiterjed.

⁸³ Ábrahám Edit et. al.: i.m. 101 o.

A tanács kötelező határozatának, illetve a határozattal jóváhagyott egyezségnek a végrehajtását – abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak – a bíróságtól kérheti a fogyasztó.

Ajánlás – jogi értelemben ajánló határozat – keletkezik azokban az esetekben:

Ha a panasszal érintett gazdálkodó szervezet az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezőként nem fogadja el, vagy az eljárásban nem vesz részt, úgy az eljáró tanács a rendelkezésre álló dokumentumok és bizonyítékok mérlegelése alapján ajánló határozatot hozhat.

Ajánlás jellegű határozat esetében a gazdálkodó szervezet nem köteles eleget tenni a határozatban foglaltaknak. Ilyen esetekben a fogyasztónak írásban értesíteni kell a testületet, ha a határozatban foglaltakat a gazdálkodó szervezet nem hajtja végre. Abban az esetben, ha a gazdálkodó szervezet a tanács ajánlásának nem tesz eleget, a testület továbbítja az értesítést a testületet működtető kamarának, illetve a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőségnek. Ezek a szervek - a fogyasztó nevének megjelölése nélkül - jogosultak, illetve, ha az ajánlásban foglaltak a békéltető testület határozata szerint a fogyasztók széles körét érintik, – a panasszal érintett vállalkozás nevének feltüntetésével – és az eljárás eredményét nyilvánosságra hozni. Ezt

általában az érintett Békéltető Testület honlapján hozza nyilvánosságra – úgynevezett feketelistaként.⁸⁴

Megszüntetés – jogi értelmében megszüntető határozat – keletkezik akkor, ha az ügy megítélése érdemben nem lehetséges, vagy a panaszos igénye megalapozatlan és ennek alapján a tanács megszünteti az eljárást. A törvény rendelkezései értelmében az illetékes megyei/fővárosi bíróság előtt csak abban az esetben van lehetőség a határozat megtámadására, ha az eljáró tanács eljárási szabályt sértett, a megtámadás csak a határozat megsemmisítésére irányulhat.

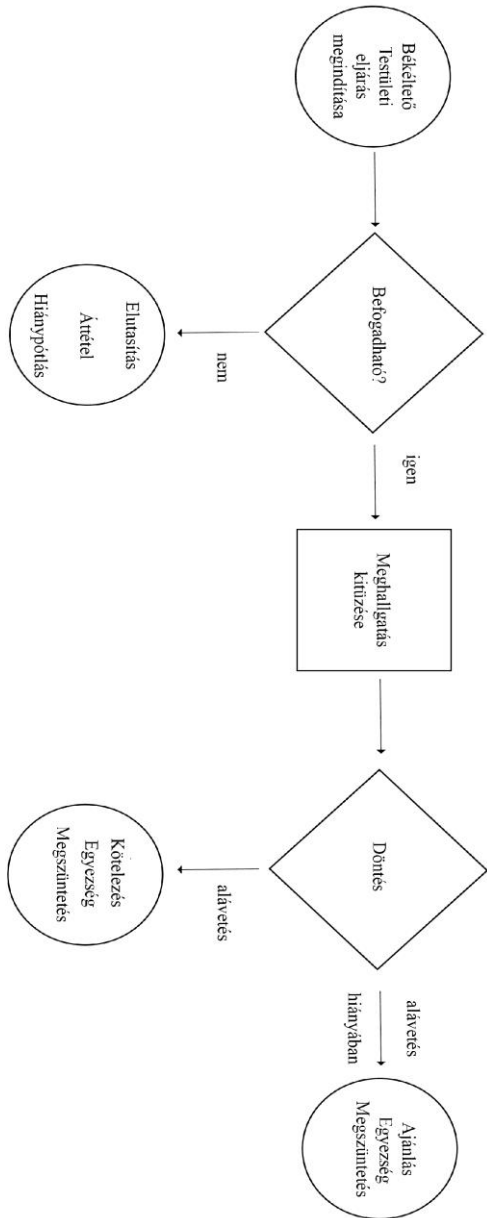
Fontos kiemelni, hogy a tanács határozata nem érinti a fogyasztónak azt a jogát, hogy igényét bírósági eljárás keretében érvényesítse. Tehát a bírói út igénybevételére a Békéltető Testületi eljárás lefolytatását követően is van lehetőség.⁸⁵

Mint látható hatékony eszközök állnak a Békéltető Testület rendelkezésére, annak érdekében, hogy a mindennapi életben felmerülő jogos vagy jogosnak vélt sérelmeket – fogyasztói jogvitákat⁸⁶ –, a fogyasztó és a vállalkozó közötti vitás ügyeket gyorsan és hatékonyan megoldja.

⁸⁴ Ld. pl. Baranya esetében: Baranya Megyei Békéltető Testület: Együtt nem működő vállalkozások. <https://baranyabekeltetes.hu/egyutt-nem-mukodo-vallalkozasok/>
Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁸⁵ Fgytv. 29. § (5a) c)

⁸⁶Fgytv. 2. § s)



5. ábra - A békéltető tisztítási eljárás menete. Forrás: saját szerke. jogszabályi követelmények alapján

Összefoglalva a fentieket kijelenthetjük, hogy a Békéltető Testület általi eljárás hasonlít legjobban a mediációhoz abban a tekintetben, hogy itt történik a panasz feldolgozása és a megoldásra törekvése a való élethez leginkább hasonló módon. Egyúttal kijelenthető, hogy a mediációban oly fontos kommunikáció a két ellenérdekelt fél között itt jelenik meg leginkább a testületi meghallgatás közben.

A békéltető testületi eljárás akkor tekinthető mediációnak, ha sikeres az egyezségkötés a felek között. Ha a felek álláspontja a tárgyalás során nem közelít, akkor a Testület önálló döntést is hozhat a bizonyítékok alapján, tehát felmerülhet az arbitráció is. Teszi ezt azért, mert a békéltető testületi tárgyalás során fontos szempont, hogy a szemben álló felek igényeiket megfogalmazzák, azonban ez a gyakorlatban egy közmű panasz ügyben nem egyszerű feladat. A fogyasztó az összetett folyamatok és a jogszabályi háttér ismerete nélkül, csak nem tetszését tudja kifejezni, konkrét igényt megfogalmaznia nehéz, ezért az egyezségkötés is elakadhat. A Békéltető Testületi tárgyalásnak is van ésszerű időkerete. Ez idő alatt a lehetőség korlátozott arra, hogy egy összetett, több szereplő ügyet a beérkezett dokumentumok alapján az egyezség irányába vigye a testület. Amikor a felek közti álláspontok nem közelítenek egymáshoz, a feszültség tetőzik, és a valós igényekre való törekvés elhalványul. Békéltető Testület egyetlen eszköze az ilyen feszült helyzetben, hogy ajánlást hoz, amennyiben az ügy alkalmas erre.

Az egyezségkötés egyik korlátja az önkéntesség, hiszen a konfliktusban álló feleknek ki kell nyilvánítaniuk azon akaratukat, hogy az egyezségkötésben szabadon vesznek részt.

Ebből a szempontból az egyezségkötés, mint vitarendezési forma ellentétes a bírósági perrel, hiszen egy per esetén nem szükséges minden szereplő önkéntessége. Összességében elmondhatjuk, hogy a békéltetés a konfliktusok azon módja, melyben a vitás feleket egy független testület segíti a jogvita békés úton történő – bírósági igazságszolgáltatás nélküli – rendezésében. Tehát a felek megtartják az egyezség eredménye feletti kontrollt, kizárólag a folyamat irányítását adják át. A Békéltető Testületek elsődleges célja, hogy a fogyasztók és a vállalkozások között felmerült vitákat bíróságon kívül rendezhessék a felek ingyenesen.

4. Következtetések a felettes szervekkel való kapcsolattartásról

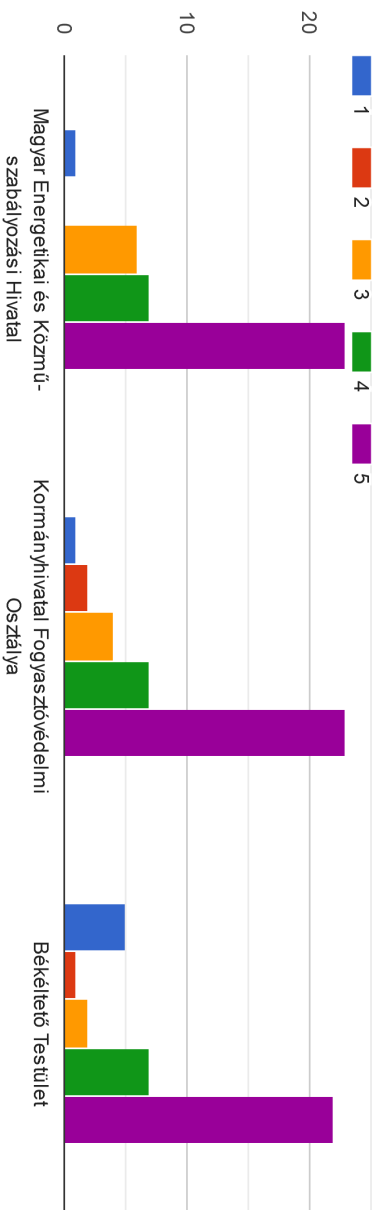
A felettes szervek munkássága a fentiek szerint, mindkét fél számára kulcsfontosságú, sőt elengedhetetlen lehet.

Empirikus kutatásom során, kérdőívemben, amelyet a szolgáltatók válaszoltak meg, az esetek többségében úgy vélik a szolgáltatók képviselői, hogy az együttműködésük a felettes szervekkel kiváló. A pozitív eredmény hátterében a bürokrácia csökkenése⁸⁷ valamint a kommunikáció erősödése⁸⁸ állhat.

⁸⁷ Gyergyák Ferenc: A közigazgatási bürokráciacsökkentés újtjai és tévútjai (<https://www.mkksz.org.hu/html/main/2018/gyergyakferencprezi.pdf>) Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

⁸⁸ Hohmann, Balázs: Integrity Advisors and the Development of Administrative Communication Culture. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 4.1./2019. 31-35. o.

Milyennek ítéli meg az együttműködést a felügyeleti szervekkel? (1 – nem alakult ki együttműködés, 5 – kiváló az együttműködés)



6. ábra – Közműszolgáltatók együttműködése a felügyeleti szervekkel. Forrás: saját szerke.

VI. A mediáció és alkalmazhatósága a közműszolgáltatások során

A kötet szempontjából fontosnak tartom e fejezetben meghatározni a vizsgáldáshoz kapcsolódóan a mediáció fogalmát. A mediáció latin eredetű szó, jelentése közvetítés⁸⁹. Egyben egy speciális konfliktuskezelési módszer is⁹⁰, melynek lényege, hogy a két fél vitájában, a két fél közös beleegyezésével, egy semleges harmadik fél, a mediátor jár közben. A mediátor a problémamegoldó folyamat keretében segíti tisztázni a konfliktus természetét, és olyan megoldást találni, amely mindkét fél számára kielégítő. Bizonyos bűncselekmények esetében mediáció, a bűncselekmény elkövetője és a sértett közötti önkéntes jóvátétel, kiegyezés elősegítése történhet mediáció útján. Hazánkban a mediáció elsősorban családjogi, munkaügyi, oktatási, kisebbségi ügyekben terjedt el, egyre nagyobb szerepe lesz viszont a fogyasztóvédelmi ügyekben is.⁹¹ E fejezetben az alternatív vitarendezés, közműszolgáltatások jellegéből adódó egyedi jellemzőit, alkalmazási feltételeit mutatom be, gyakorlati példákkal alátámasztva.

⁸⁹ Ábrahám Edit, et. al: i.m. 15. o.

⁹⁰ Hohmann Balázs: Az alternatív vitarendezés lehetőségei a közigazgatási hatósági eljárás keretében. *EURÓPAI JOG* 19.1./2019. sz. 23-26. o.

⁹¹ Lovas Zsuzsanna, Herczog Mária: Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. Budapest, Wolters Kluwer Kiadó, 2019. 104. o.

Lynch, Jennifer F.: Beyond ADR: A systems approach to conflict management. *Negotiation Journal* 17.3./2001. sz. 206-216. o. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2001.tb00237.x>

1. Mediáció alkalmazhatósága a közműszolgáltatásokkal kapcsolatos konfliktusok során

Munkavégzésem során számos olyan panaszt kezeltem, amelyek évek óta húzódtak már, összetett ügyek voltak és anyagi szempontból is jelentős veszteséget okoztak a panaszban érintetteknek. Ahhoz, hogy a panaszmegelőző és a konfliktuskezelő technikákat megfelelően alkalmazzassuk elsősorban a konfliktusokat szükséges megértenünk.

A konfliktus aktív szakaszában, azaz csak a vita és a polarizáció fázisaiban lehetséges a feleket a problémamegoldásra való törekvésre ösztönözni. Ha a konfliktus a szegregáció vagy a destrukció szakaszába lép⁹², esetleg tettlegességig fajul a vita, ott a felek önállóan nem alkalmasak a fennálló probléma megoldására. Ezekben a szakaszokban a problémamegoldás létrejöttének valószínűsége igen csekély segítő bevonása nélkül. Későbbiek során már csak a konfliktus kimerülési szakaszában alkalmasak arra a résztvevők, hogy a fennálló konfliktusban eredményes képviseljék érdekeiket, úgy, hogy közben egyezsre jussanak. A konfliktusok kimerülési szakasza akár évekig is eltarthat bizonyos viták esetén.⁹³ Az is lényeges szempont, hogy a viták kimenetelei a felektől függ.

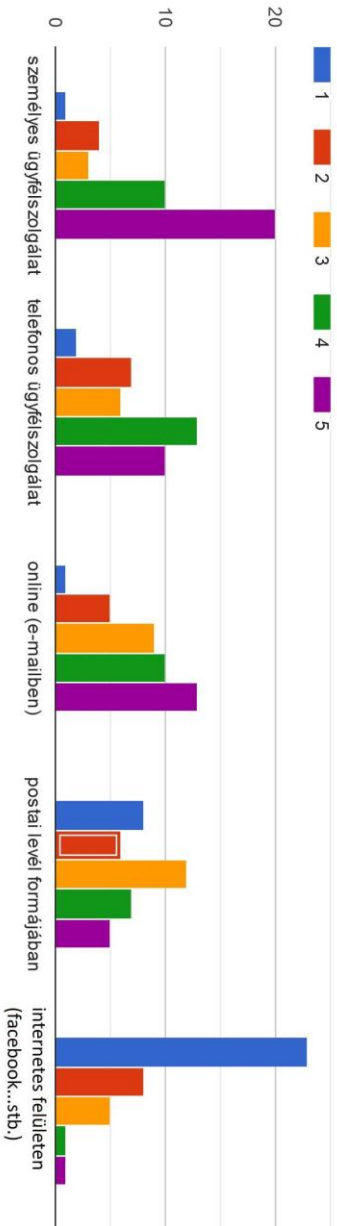
⁹² Freddie Strasser-Paul Randolph: Mediáció – a konfliktusmegoldás lélektani aspektusai. Budapest, Nyitott Könyvműhely, 2005. 105-115 o.

Bush, R. A. B., Folger, J. P.: The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition. San Francisco, Jossey-Bass, 1994. 100-105. o.

⁹³ Ábrahám Edit et al.: i.m. 202. o.

A konfliktusok és panaszok leghatékonyabb kezelése a személyes ügyfélszolgálatokon érhető el a megkérdozett közműszolgáltatók válaszai alapján. Ezt a gyakorlati tapasztalatom megerősíti, hiszen évente néhány jegyzőkönyv és vásárlók könyvi bejegyzés érkezett panaszkezelésre a személyes ügyfélszolgálatokról. Ezzel szemben az ügyfelek bejövő írásos – postai úton, e-mailben, faxon - reklamációi hetente elérték akár a százaz nagyságrendet is. Az idő múlásával a visszatérő panaszok száma egyenes arányban növekszik, mert a kezdeti vita és polarizáció fázisain már túllépett az ügyfél. Elégedetlen, hiszen nem kapott az általa elvart időn belül vagy az általa megfelelőnek vélt választ a vitás kérdéseire.

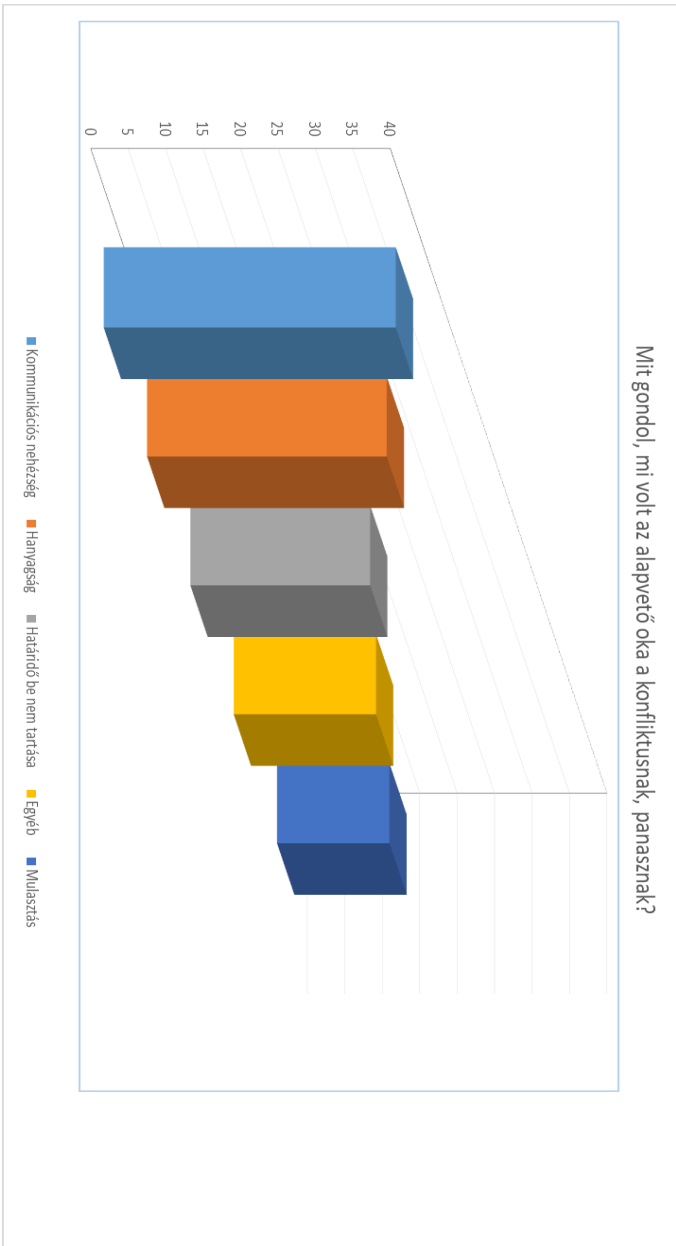
Melyik panaszkezelési felületet véli a leghatékonyabbnak, időben és a visszatérő panaszok számát figyelembe véve? (1 – legkevésbé hatékony; 5- leginkább hatékony)



7. ábra - A közműszolgáltatók melyik panaszkezelési felületet véli a leghatékonyabbnak időben és a visszatérő panaszok számát figyelembe véve? Forrás: saját szerke.

Eredményesen alkalmazható a személyes ügyfélszolgálati egyeztetés a vitás helyzetben levő felek között, ha rendelkezésre álló jogi lehetőségek szűkek⁹⁴, vagy nehezen érvényesíthetők, továbbá, ha fontos, hogy az ügy mihamarabb lezáródjon. Ha a konfliktus még nem fajult el annyira, hogy a felek mereven elzárkóznának egymástól, a tárgyalástól és nyitottak meghallgatni egymás érveket, ellenérvek felhozni a panasz rendezése érdekében, majd közelíteni az álláspontokat egymáshoz. Fontos ez azért, mert a probléma feltárása fog elvezetni a megoldásig, nem pedig érveink elfogadtatása a szemben álló féllel.

⁹⁴ Iványi Klára: Konfliktuskezelési kézikönyv. Budapest, Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Iroda, 2015. 2. o.



9. ábra – Mi gondol, mi volt az alapvető oka a konfliktusnak, panasznak? Forrás: saját szerke.

A 9. ábra kiválóan szemlélteti, hogy a konfliktus mely típusai⁹⁵ vannak jelen jellemzően a közműszolgáltatói viták során.

Elsődleges a kommunikáció nehézségeire visszavezethető úgynevezett információs alapú konfliktus⁹⁶, melyek abból adódnak, hogy az egyik vagy másik fél információ hiányban szenved vagy téves információkkal rendelkezik. Ezt a nem megfelelő vagy hiányos kommunikáció váltja ki, tehát a konfliktus a kommunikációs nehézségekből ered. Az információs alapú konfliktusok esetében fontos szempont a jövőbe tekintés⁹⁷, hogy a későbbiekben hasonló okok ne legyenek vita forrásai.

További jellemző konfliktus a strukturális alapú⁹⁸. Ebben a helyzetben a felek céljai egyezők, azonban a megtett intézkedések hatékonysága nem elégséges. Ez a konfliktus akkor jellemző, amikor a panaszos fél meggyőződése, hogy a közműszolgáltató hatékonyabban éri el a szükséges információkat, valamint a kommunikációt se érzi megfelelőnek. A helyzetet úgy jellemzi, mint egyenlőtlen hatalmi viszont. Ezekben a vitákban elsődlegesen érzékeltetni kell a felekkel, hogy az erőviszony valójában függőségi viszony. A köztük lévő kapcsolat felbontása veszteséggel járhat, így az nem a legjobb megoldás. A strukturális alapú konfliktusok megelőzhetőek, ha a fogyasztók ösztönözve vannak arra, hogy őszinte véleményt formáljanak az adott szolgáltatásról és a szolgáltatóról.

⁹⁵ Kertész Tibor: i.m. 21. o.

⁹⁶ Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ: Konfliktuskezelés <http://www.ijsz.hu/UserFiles/konfliktuskezeles.pdf>
Megjelentés időpontja: 2020.12.30.

⁹⁷ Iványi Klára: i.m. 3. o.

⁹⁸ Kertész Tibor: i.m. 23. o.

A kommunikációs nehézségeket tovább súlyosbítja a közműszolgáltatóknál ritkán alkalmazott empátia. Az empátia hiánya jellemzően szükséglet alapú konfliktushoz⁹⁹ vezethet. Alapvető emberi szükséglet, hogy ha a másik fél hátrányos vagy kellemetlen helyzetet teremt számunkra, akkor ezt követően elnézést kérjen. Közműszolgáltatóknál jó példa erre az ellátás szüneteltetése hibaelhárítás miatt. A szükséglet alapú konfliktusok feldolgozásakor a sérelmekre kell a hangsúlyt fektetni, hogy felismerjük a valódi motivációt. Az esetek többségében egy felháborodott fél csak bocsánatkérés vár.

Anyagi javakhoz fűződő problémák érdek alapú konfliktusokat¹⁰⁰ hoznak létre. Amennyiben egy befektetés – új bekapcsolás, önerős hálózat építtetése, meglévő hálózat bővítése, napelemes rendszer telepítése – nem hozza meg a kellő gyorsasággal a remélt hasznot, vitát generálhat. Ezeket a helyzeteket úgy lehetséges az egyezség irányába terelni, ha a valós érdekeket helyezik a felek előtérbe és a jövőbeni együttműködésük hatékonyabbá tétele a közös céljuk.

A kérdőívet kitöltötték 20%-nak egyéb konfliktusa volt a közműszolgáltatójával. A konkrétumok nélküli konfliktusok háttérben a személy alapértékeivel¹⁰¹ ellentétes cselekmény vagy nézőpont húzódnak. Az értékalapú konfliktusban érintett felek a helyzetet és a rendelkezésre álló megoldásokat másként ítélik meg. Ezeknek a konfliktusoknak a többségét általában a szolgáltató társadalmi szerepvállalása oldja meg.

⁹⁹ U.o. 24.o.

¹⁰⁰ U.o. 24-25.o.

¹⁰¹ U.o. 22-23..o.

Összetett panasz esetén a konfliktustípusok keveredése¹⁰² jellemző. Amikor összetett ügyekből alakul ki vita, akkor a konfliktus megoldása úgy jöhet létre, ha a konfliktus valódi okait tárjuk fel. A konfliktus kezelése során megfelelő információval kell rendelkezünk arról is, hogy mely okokra, cselekményekre, eljárásokra vezethető vissza az adott probléma, és milyen okok¹⁰³ rétegződnek egymásra. Az érdekek mögött húzódó érzelmi szükségletek felszínre hozása ezekben az összetett esetekben a sikeres egyezség záloga lehet.

¹⁰² U.o. 26-27.o.

¹⁰³ Iványi Klára: i.m. 4. o.

2. Közvetítő bevonása a közműszolgáltatók panaszkezelési folyamataiba

Jogi előírás nem rendelkezik arról, hogy a közműszolgáltatók a panaszokat hogyan kezeljék, ezért nyitott a lehetőség arra, hogy közvetítőt vonjanak be a problémás ügyek megoldása során. A mediátor felkérése azonban számos előnnyel járhat, növelheti a bizalmat a közműszolgáltatók irányában, valamint egy kiválóan kidolgozott egyezség, amely egy hosszadalmas vitát zár le egyértelműen növeli az ügyfél elégedettségét, és nem mellékesen, az ügyfélszolgálati kommunikációs nehézségekre is rávilágíthat.

Amennyiben a szolgáltató vagy a panaszos fél úgy dönt, hogy külső segítségre van szükség a konfliktus megoldásához, akkor lehetőségük van mediátor bevonására. A közvetítői eljárásnak több pozitív jellemzője van, szemben a felettes szervek eljárásokkal. A közvetítői eljárás egy jól felépített, eredményes eljárás, amely alkalmazásával rendszerint sokkal gyorsabbá válik a konfliktus megoldása, mint a felettes szervek eljárások, ugyanis nem kell hónapokat várni arra, hogy az ügy egy ügyintéző elé kerüljön, és nem okoz további időhúzást az sem, hogy a hiányosan benyújtott beadványok miatt húzódik az ügy és hiánypótlásra lesz szükség.

A mediáció több fajtája is ismert, melyben különbözik a mediáció fókuszpontja és a mediátor szerepe is:

- Evaluatív mediáció esetén, a mediátor a vitatott kérdés elismert szakértője¹⁰⁴. Nem csupán a konfliktuskezelés szakértője lesz, hanem a konkrét ügytípusban nagyon is jártas, a felek által elismert és felkért szakember, aki az adott ügyben véleményt is formálhat, tanácsot is adhat, akár dönthet is az adott ügygel kapcsolatban – döntése nem kötelező erejű.
- Facilitatív mediációban¹⁰⁵ a mediátor feleknek abban nyújt segítséget, hogy jobban megértsék egymás álláspontját, illetve a felek által felvett tárgyalási pozíciók mögött rejlő érdekeket is meg tudják osztani egymással. Teszi ezt úgy, hogy a folyamat feltételeit megszabja, ismerteti azokat és betartatja a felekkel. A mediátor ennek a folyamatnak a semleges, pártatlan vezetésével segíti elő a feleket a megállapodás eléréséhez. Nem ad tanácsot, nem alkot véleményt a konfliktussal kapcsolatban és döntést sem hoz, ennek ellenére az egyezsére törekvés az elsődleges célja.
- A narratív mediáció¹⁰⁶ úgy fogalmazza meg a célját, hogy a felek eredeti, másik felet negatív szerepben feltüntető elméletét – sztoriját - leépítse, majd egy alternatív történettel helyettesítse, mely később akár a megállapodás alapja is lehet. A folyamat fókusza azonban nem a megállapodás létrehozásán, hanem a felek viszonyrendszerének átalakításán van.

¹⁰⁴ Kertész Tibor: i.m. 99-100.o.

Ishikawa, Akira: Einige Denkanstöße zur Diskussion der Alternative Dispute Resolution – insbesondere deren Situation in Japan. Athen, National and Kapodistrian University of Athens, 2001. 1-15. o.

Costantino, C. A.: Using interest-based techniques to design conflict management systems. *Negot. J.*, 12/1996. 207. o. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1996.tb00095.x>

¹⁰⁵ U.o. 101-106.o.

¹⁰⁶ U.o. 106-110.o.

- Transzformatív mediációs szemlélet alapja az, hogy a felek közötti viszony javítása átalakítása vezet el a konfliktus megoldásához. A fókusz a felek közti konstruktív interakción van, ami a közöttük lévő kapcsolatot és kommunikációt javíthatja, tehát nem elsősorban a megoldásra koncentrálnak vagy az egyezségre való törekvésre.

A mediációs megközelítési módokat több szempont szerint is csoportosíthatjuk, azonban a közmű szolgáltatói panaszok esetén az elsődleges szempontok, hogy mi a mediáció célja, mérlegelni szükséges továbbá azt is a felek önként, befolyásolás nélkül kívánnak-e döntést hozni az ügyben, illetve az érzelmi háttér kezelése fontos tényező a mediáció során számukra. A szempontok szerint egyértelműsíthető, hogy mely mediációs szemlélet számukra a megfelelő. Ezt követi maga a mediáció folyamata.

A mediáció az a folyamat, melynek eredményeként a felek képessé válnak a saját valódi érdekeik, szükségleteik megfogalmazására, a másik fél érveinek, tapasztalatainak meghallgatására, valódi szükségletei megértésére/elfogadására, majd ezt követően egy közös, mindenkinek számára elfogadható megállapodás létrehozására. Ezért a mediáció jól felépített, egymástól elkülöníthető és sajátos funkcióval rendelkező szakaszokból áll. Ezek sorrendje nem felcserélhető, de ha túl korán vagy nem megfelelően került sor az egyes szakaszok lezárására (pl.: nem lettek kibontva az érzelmek mögött rejlő valódi szükségletek, érdekek), akkor szükséges visszalépni mindaddig, míg ezek feltárásra nem kerülnek a maguk teljességében.

Ennek hiányában nem valódi, csak látszat-megállapodás jöhet létre, a felek nem válnak elkötelezetté az abban foglaltak betartása iránt, hiszen valódi szükségleteik nem kerültek megbeszélésre, kielégítésre, ezáltal nem nyertes pozíciókban élik meg a mediáció befejezését.¹⁰⁷

A mediáció szakaszait illetően többféle megközelítést ismer a szakma. Kertész Tibor 2010-ben kiadott gyakorlati kötetében foglaltak szerint ezek a következők:

- bevezetés,
- megszakítás nélküli idő,
- eszmecsere,
- a megállapodás kidolgozása,
- a megállapodás megírása,
- az ülés lezárása.

A mediációs ülés folyamatáról és a közvetítői eljárás szabályairól a mediáció első egységét jelentő bevezető szakasz során kerül sor. Ekkor a mediátor szóban tájékoztatja feleket és meghatározzák az ülés legfontosabb (viselkedési, időbeli stb.) kereteit is. A második szakasz, azaz a megszakítás nélküli idő, lehetőséget biztosít minden félnek arra, hogy nyugodtan elmondhassa érzéseit, gondolatait úgy, hogy a másik érintett közbevágna, kérdéseivel, megjegyzéseivel megszakítaná. Ennek eredményeként meghatározásra kerülnek azok a főbb témák is (közös pontok, értékek, szükségletek), amelyek a további szakaszok meghatározó elemei lesznek.

¹⁰⁷ Csemáné, Váradi Erika, Gilányi Eszter: Alternatív vitarendezés. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó, 2011. 59-67.o.

Miután az érintett felek megszakítás nélkül mondhatták el gondolataikat, megkezdődhet a felek valódi egyeztetése. A harmadik szakasz legfontosabb „feladata” a felek képessé tétele a másik helyzetének megértésére, úgynevezett érzékenyítés teszi lehetővé, hogy érdekeik, szükségleteik megfogalmazására, a közös pontok megtalálására fogékonyra váljanak¹⁰⁸. Ezek elérése a tovább lépés feltétele.¹⁰⁹ A negyedik szakaszra a felek már eljutottak oda, hogy megtalálják azokat a közös pontokat, melyekből kiindulhatnak, s ezen keresztül megoldhatják a köztük fennálló konfliktust. Ekkor már képessé válnak arra, hogy közösen dolgozzák ki a megoldást. Ezért itt kerül sor az ülés témáinak megfelelő (megoldási) javaslatok összegyűjtésére, az érdekek és szükségletek figyelembevételével történő értékelésre és az egyezség megalkotására.

„Jobb ma egy jó egyezség, mint holnap egy rossz ítélet.” Magyar György

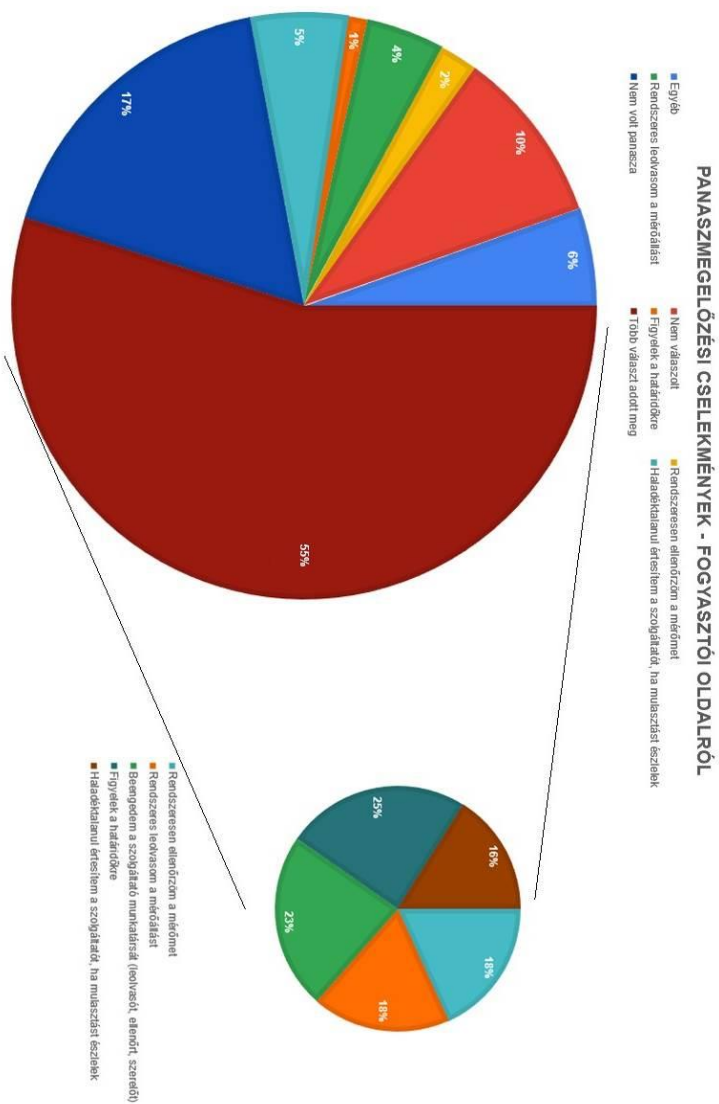
Az egyezség a közvetítői eljárás végét jelenti, azonban, az igazán sikeres mediáció a jövőbe tekint és a feleket arra ösztönzi, hogy tudatosra váljanak hasonló helyzetekben. A fogyasztói és a közműszolgáltatói panaszmegelőző tevékenységeket is kutattam. A konfliktusoknak pozitív oldala és hatásai vannak, hiszen, ha felismerjük a folyamatainkban lévő hiányosságokat, akkor fejleszthetjük őket.¹¹⁰

A tudatos fogyasztói magatartást növeli egy-egy konfliktus, így a megkérdozett fogyasztók több mint fele, több óvintézkedést is megtesz.

¹⁰⁸ U.o.

¹⁰⁹ Kertész Tibor: i.m.127-156. o.

¹¹⁰ Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2017. 13-15 .o.



8. ábra – Fogyasztóként mit tesz annak érdekében, hogy a további konfliktusok, panaszok elkerülhetőek legyenek? Forrás: saját szerke.

A közműszolgáltatók által adott válaszok többségében az internetes felületek fejlesztését tartják két okból kiemelkedően fontosnak. Egyrészt az ügyfelek tájékoztatása szempontjából, másrészt a folyamatok automatizálása szempontjából. Néhány közműszolgáltatói válaszból egyértelműen látszik, hogy nem a panaszok elkerülése a cél. Sokkal inkább az, hogy olyan szolgáltatást nyújthassanak ügyfeleiknek, mely folyamatosan fejlődik, ezzel igazodva az aktuális ügyfél igényekhez, az alábbiak szerint:

„Folyamatosan - a felhasználói jelzések figyelembevételével - fejlesztjük az ügyfélszolgálatunkat. Pl.: az elektronikusan intézhető ügyek körének bővítésével, a víziközmű számlák bankkártyás fizetéssel történő kiegyenlítésével, a személyes ügyfélszolgálati irodánk komfortosabbá tételével”

„Folyamatosan elemezzük megkereséseinket és a felhasználói visszajelzéseket. Ez alapján módosítunk folyamatainkon, és ügyfélszolgálati eszközeinken. Tervünk az hogy ezek a folyamatok minél magasabb %-ban automatikusak legyenek.”

„Folyamatos ügyintézői oktatások, megkeresések többszöri felülvizsgálata, coacholás és visszacsatolás, számlázórendszer fejlesztése”

VII. Összefoglalás

A közműszolgáltatásokkal kapcsolatos konfliktusban érintett felek szerencsés helyzetben vannak, ha időben felismerik, hogy a vélt alá-fölé rendeltségi viszonyuk valójában kölcsönös függőségi helyzet, hiszen a fogyasztó okkal veszi igénybe a közműszolgáltatást, a közműszolgáltató létezését pedig a szolgáltatását igénybe vevő felhasználók teszik lehetővé. Így mérlegelniük szükséges, hogy vita esetén melyik panasztételi csatornát veszik igénybe. Ha átengedik a döntés jogát, és bevonják a felettes szerveket, akkor egyben a kontrollt is átadják a végső döntés felett.

A vitás ügy rendezésére a kontroll átadása nélkül is van lehetőség. A békéltető testületi eljárás ingyenes, így anyagilag nem okoz veszteséget a feleknek, azonban az eljárása csak akkor vezet valódi eredményre, ha a felek nyitottak és együttműködők. Az is lényeges, hogy a szolgáltató képviselőjét ellátó személy valós felhatalmazással rendelkezzen.

Fogyasztóvédelmi tevékenységem során számos folyamatjavító intézkedés bevezetésében és alkalmazásában részt vettem. Az évek során volt szerencsém megismerni az ügyfelek valós igényeit. Korábban számos olyan ügyet kezeltem, melyek nem voltak összetettek, sem bonyolultak, mégis rengeteg időt igényelt, amíg sikerült mindkét fél számára megnyugtató módon lezárni. Ahogy arról a bevezetőben is írtam, az idő hiánya és a nem megfelelő kommunikáció egy egyszerű kérelemből is generálhat panaszt.

Ezekből az esetből tanulva, több olyan panaszos is volt, akikkel fogadóóra keretei között találkoztam, hogy tisztázhassuk a panaszos és vitás helyzetet. Minden esetben sikerült az álláspontokat egységesíteni és egyezséget kötni. A jó gyakorlat később meghozta az eredményét, hiszen volt olyan bírósági eljárás, amit szüneteltettek egyezség kötés reményében.

Ez azért fontos, mert a jogszabályokban leírtaktól pozitív irányba el lehet térni, sokan azonban erről megfejtkeznek és ragaszkodnak az előírásokhoz, annak ellenére is, hogy a merev eljáráshoz való ragaszkodás esetlegesen panaszt generál.

Úttörője lehettem a közműszolgáltatóknál végzett fogyasztóvédelmi referensi tevékenység kiteljesedésében, de ezek a folyamatjavítások az ügyfelek nehézségeinek megértése nélkül nem jöttek volna létre. Így azt gondolom, hogy a legfontosabb szempont a fogyasztóvédelmi mediációban az, hogy megértsük az ügyfél nézőpontját és kellő rugalmassággal kezeljük a vitás helyzeteket, hiszen akkor fogunk tudni valódi segítséget nyújtani.

Összességében elmondható, hogy a mediáció bevonható megoldás lehetne a közműszolgáltatók és felettes szerveik konfliktus- és panaszkezelő módszerei közé. Ezekre pár példát kívánunk hozni:

A legegyszerűbb megoldásként azt javasolhatnánk, hogy – hasonlóan a panaszroka adott írásbeli válasz mellé csatolt felügyeleti szervek listájához – a mediációval foglalkozók listáját a válaszelevelük mellé csatolhatnák a vállalkozások. Hasonló megoldás lehetne, hogy a békéltető testületek, kormányhivatalok és a Közmű-szabályozási hivatal is határozatuk mellékleteként megküldenék a mediációval foglalkozó személyek névsorát, vagy annak elérhetőségét.

Mivel a személyes csatornát tartják a panaszosok a leghatékonyabb megoldási formának a panaszosok, javasoljuk, hogy a vállalkozások panaszok megválaszolásával foglalkozó munkatársait komolyabb módon megismertetnék a mediációval. Ez a konfliktusban résztvevő felek számára javítaná a teljes folyamatot.

Egyszerűsítene a panasz megértését a szolgáltatói oldalról, segítené a panasz háttérainak feltárását – annak minden vetületében. Ezáltal segítené a probléma megoldásában és megválaszolásában, illetve a további konklúziók levonásában és a szükséges további fejlesztési irányok meghatározásában.

Panaszos oldalról is előnyös lehet, hiszen érthetőbb kommunikációt jelentene, a felvetéseire is gyorsabb, személyre szabottabb válaszokat eredményezhetne, ami nagyobb hatást gyakorolna annak címzettjére.

Amennyiben nem személyes csatornán keresztül érkeznek a megkeresések, egyfajta moderátorként lehetne alkalmazni a válaszok megfogalmazásakor a mediációt komolyabban ismerő munkatársakat. Ezen felvetés előnyei megegyeznek a személyesen megkeresésekével, kiemelve azt, hogy a gyorsaság és közérthetőség ilyenkor különösen erős prioritást élvez, melynek sikeres megléte mindkét félben pozitív formában jelenne meg.

Remek lehetőségnek gondoljuk egy-egy nagyobb cégnél dolgozó fogyasztóvédelmi referensek mellett dolgozó fogyasztóvédelmi mediátor foglalkoztatását, illetve a mediáció ilyen szakirányú kifejtését is.

Felhasznált irodalom jegyzéke

Könyv, könyvfejezet

Ábrahám Edit, Barinka Zsuzsanna, Dósa Ágnes, Herczog Mária, Jásper András, Kovács Géza, Krémer András, Lovas Zsuzsanna, Molnár Gábor Miklós, Nagy László, Sárközi Gabriella, Szilágyi András, Szotyori Nagy Viktória: Mediáció, Közvetítői eljárások, Budapest, HVG-ORAC Lap és Könyvkiadó Kft., 2012.
<https://doi.org/10.17649/tet.16.4.867>

Baranovszky György, Kóródy Dávid: A fogyasztóvédelmi békéltetés fejlődése Magyarországon. Budapest, magánkiadás, 2020. 68-70. o.

Bogdány Eszter: Átadni tudni kell! Vezetői szerep átadás a hazai kis- és középvállalkozásokban. Veszprém, Pannon Egyetem, 2014.

Bush, R. A. B., Folger, J. P.: The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition. San Francisco, Jossey-Bass, 1994.

Csemáné, Váradi Erika, Gilányi Eszter: Alternatív vitarendezés. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó, 2011.

Freddie Strasser-Paul Randolph: Mediáció – a konfliktusmegoldás lélektani aspektusai. Budapest, Nyitott Könyvműhely, 2005.

Hajnal Zsolt: A fogyasztói jogok egységes európai szabályozásának lehetséges irányai. Debrecen, Marton Géza Állam- és Jogtudományi Doktori Iskola.

Hohmann Balázs: A hatósági eljárás társadalmi ellenőrzésének lehetőségei. Pécs, Tudatosan a Környezetünkért Egyesület, 2018. 69-71. o.

Hohmann, Balázs: Az alternatív vitarendezési módszerek alkalmazhatósága a hazai hatósági eljárásokban. In: Svéhlik, Csaba (szerk.) Gazdálkodástudományi kihívások a 21. században : Best of

KHEOPS V. (2006-2018). Budapest-Bécs, Kheops Automobil-Kutató Intézet, 2018. 220-225. o.

Hohmann Balázs: A mediáció lehetőségei a fogyasztóvédelmi jogviták során. Pécs, Tudatosan a Környezetünkért Egyesület, 2020. 68-75. o.

Hinek Máttyás: Az outsourcing - A tevékenység-kihelyezési döntések elmélete és gyakorlata. Pécs, Pécsi Tudományegyetem, Közgazdaságtudományi Kar, Gazdálkodástudományi Doktori Iskola, 2009.

Hamurabi törvényei (ford.: Kmoskó Mihály). Kolozsvár, Erdélyi Múzeum-Egyesület, 1911.

Ishikawa, Akira: Einige Denkanstöße zur Diskussion der Alternative Dispute Resolution – insbesondere deren Situation in Japan. Athen, National and Kapodistrian University of Athens, 2001.

Iványi Klára: Konfliktuskezelési kézikönyv. Budapest, Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Iroda, 2015.

Kennedy, John F.: Special message to the Congress on protecting the consumer interest. Public papers of the presidents of the United States 93/1962.

Kertész Tibor: Mediáció a gyakorlatban. Budapest, Bíbor Kiadó, 2010.

Kohlhoffer-Mizser Csilla: Mediáció a jogi személyek életében I. In: Csizsárik-Kocsir Ágnes (szerk.): Vállalkozásfejlesztés a XXI. században IV. Tanulmánykötet, Budapest, Óbudai Egyetem, 2016.

Leviták könyve 19,36

Lovas Zsuzsanna, Herczog Mária: Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. Budapest, Wolters Kluwer Kiadó, 2019.

Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Budapest, Dialóg Campus Kiadó, 2017.

Sugár András: A piacsabályozás elméleti és gyakorlati aspektusai a közszolgáltató szektorokban, elsősorban az energiaszektor árszabályozása példáján. Budapest, Budapesti Corvinus Egyetem, 2011.

Folyóiratcikkek

Berki-Stüle Margit, Hlédik Erika: Viselkedésgazdaságtan a fogyasztóvédelemben. *Marketing & Menedzsment* 53/2019. sz. 5-14. o.
<https://doi.org/10.15170/mm.2019.53.emok.01>

Costantino, C. A.: Using interest-based techniques to design conflict management systems. *Negotiation Journal* 12/1996. 207. o.
<https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.1996.tb00095.x>

Hohmann, Balázs: Possibilities for the Application of Alternative Dispute Resolution Methods in the Administrative Procedure. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 3.4./2018. sz. 92-93. o.
<http://dx.doi.org/10.26417/ejms.v3i4.p90-98>

Hohmann Balázs: Az alternatív vitarendezés lehetőségei a közigazgatási hatósági eljárás keretében. *EURÓPAI JOG* 19.1./2019. sz. 23-26. o.

Hohmann, Balázs: Integrity Advisors and the Development of Administrative Communication Culture. *European Journal of Multidisciplinary Studies* 4.1./2019. 31-35. o.

Hohmann Balázs: Possibilities for Modernization of Conciliation Board Procedures in the Countries of Central and Eastern Europe - Online Dispute Resolution and Electronic Communication. *European Journal of Social Sciences*, 3.3./2020. sz. 17. o.

Kapás Judit, Czeglédi Pál, Kovács István: Technológiai fejlődés és intézményi változás: kölcsönhatások és fejlődési irányok. *OTKA Kutatási Jelentések* 1/2012. sz. 6-8 o.

Kis András, Ungvári Gábor: Hol a lejtő alja? Fenntarthatóság és méltányosság a hazai víziközmű-szolgáltatásban. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review* 50/2019. sz. 78-82. o.
<https://doi.org/10.14267/veztud.2019.ksz.07>

Ling Fruzsina: A digitális világ fogyasztói ügyleti döntésre gyakorolt hatásai, különös tekintettel az F-commerce kapcsán felmerülő fogyasztóvédelmi problémákra. *OPUSCULA IUVENUM EXCELLENTISSIMA* 1/2018. sz. 6 o.

Lükő István: Az energiaszemlélet kialakításának elvi-módszertani kérdései a környezetpedagógia nézőpontjából. *OKTATÁS ÉS FENNTARTHATÓSÁG* 1/2016. sz. 42. o.

Lynch, Jennifer F: Beyond ADR: A systems approach to conflict management. *Negotiation Journal* 17.3./2001. sz. 206-216. o.
<https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2001.tb00237.x>

Molnár Szilárd: Társadalmi tőke és információs társadalom. *Szociológiai Szemle* 3/2003. sz., 112-121. o.

Internetes források

Baranya Megyei Békéltető Testület: Együtt nem működő vállalkozások.
<https://baranyabekeltetes.hu/egyutt-nem-mukodo-vallalkozasok/>
(Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Bárczi Géza, Országh László (szerk.): A magyar nyelv értelmező szótára. <https://www.arcanum.hu/hu/online-kiadvanyok/Lexikonok-a-magyar-nyelv-ertelmezo-szotara-1BE8B/k-359B8/kozmu-39391/>
(Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Fogyasztóvédelmi hatóság
https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag
(Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Gyergyák Ferenc: A közigazgatási bürokráciacsökkentés útjai és tétváltjai
<https://www.mkksz.org.hu/html/main/2018/gyergyakferencprezi.pdf>
(Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

KEMKIK: Fogyasztóvédelmi referenst kell alkalmazni 2014. február 1-jétől! <https://www.kemkik.hu/hu/komarom-esztergom-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/cikkek/fogyasztovedelmi-referenst-kell-alkalmazni-2014-februar-1-jetol-67816> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Létrejön a teljhatalmú energiahivatal.

<https://www.origo.hu/gazdasag/20130314-rendeletalkotasi-joggal-ruhazta-fel-az-energiavitalt-a-parlament.html> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal: Ellátásbiztonság, Megfizethetőség, Életminőség

http://www.mekh.hu/download/a/2d/40000/mekh_kiadvany.pdf?fbclid=IwAR276ySWolwXwiER77nCj47depz4gvtVSWyqecKDkq9J5-iZZOsD_nnO7Y (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal: Hulladékgyűjtés és hulladékgazdálkodás. <http://mekh.hu/hulladegkazdalkodas> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal: Távhő. <http://mekh.hu/tavho> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal: Víziközmű. <http://mekh.hu/vizikozmu> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal: MEKH tájékoztató kiadvány.

http://www.mekh.hu/download/a/2d/40000/mekh_kiadvany.pdf?fbclid=IwAR276ySWolwXwiER77nCj47depz4gvtVSWyqecKDkq9J5-iZZOsD_nnO7Y (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal: Országgyűlési beszámoló 2018. <https://www.parlament.hu/irom41/04691/04691.pdf> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Magyar Energia Hivatal (jogelőd, ma is hatályos) 721/2009. számú döntése <https://www.nkmedgazhalozat.hu/media/download/721-2009-meh-hat-szolgaltatas-minosegi-kovetelmenyei.pdf> (Megjelenítés ideje: 2020.05.21.)

Mi lesz velünk az NFH nélkül? <https://panaszkezo.hu/mi-lesz-velunk-az-nfh-nelkul/> (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Nemzeti Média és Hírközlési Hatóság: Távközlési szolgáltatások használata a lakossági felhasználók körében 2018 (Jelentés). 43. o.

http://nmhh.hu/dokumentum/202400/lakossagi_tavkozles_2018_telj_es_webre.pdf (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Oktatási Jogok Biztosának Hivatala: Az agresszivitás mint személyiségvonás (vonás-agresszió)
https://www.oktbiztos.hu/kutatasok/iskveszely/isk_07.html
(Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ: Konfliktuskezelés
<http://www.ijsz.hu/UserFiles/konfliktuskezeles.pdf> Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.

Pert nyertek a gázszolgáltatók az állammal szemben.
https://www.napi.hu/magyar_vallalatok/pert_nyertek_a_gaszszolgáltatok_az_allammal_szemben.547424.html (Megjelenítés időpontja: 2020.12.30.)

Felhasznált jogszabályok jegyzéke

Törvény

1997. évi CLV. számú törvény a fogyasztóvédelemről
2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
2008. évi XL. törvény a földgázellátásról
2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról
2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról
2013. évi XXII. törvény a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról
2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

Kormányrendelet, Európai Unió jogforrások

387/2016 (XII.2) Korm.rendelet a fogyasztóvédelmi hatáskör kijelöléséről

A dohánytermékek előállításáról, forgalomba hozataláról és ellenőrzéséről, a kombinált figyelmeztetésekről, valamint az egészségvédelmi bírság alkalmazásának részletes szabályairól szóló 39/2013. (II. 14.) Korm. rendelet

A Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról szóló 1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet

A mezőgazdasági termékek és az élelmiszerek, valamint a szeszes italok földrajzi árujelzőinek oltalmára irányuló eljárásról és a termékek ellenőrzéséről szóló 158/2009. (VII. 30.) Korm. rendelet 11. § (6) bekezdésében, 12. § (4) bekezdés *c*) pontjában foglaltak

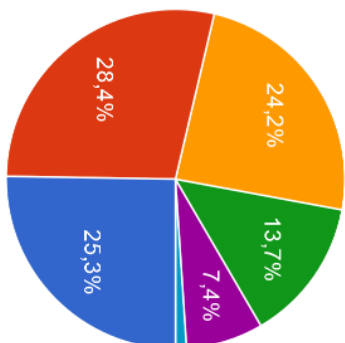
A Polgári Törvénykönyv módosításáról és egységes szövegéről szóló 1977. évi IV. törvény hatálybalépéséről és végrehajtásáról szóló 1978. évi 2. törvényerejű rendelet

Az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és tájékoztatási politikájának előzetes programjáról szóló 1975.04.14-i Tanácsi határozat

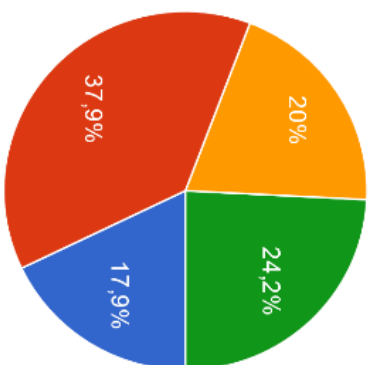
Mellékletek

I. számú melléklet – Fogyasztói kérdőív kérdései, tapasztalatai

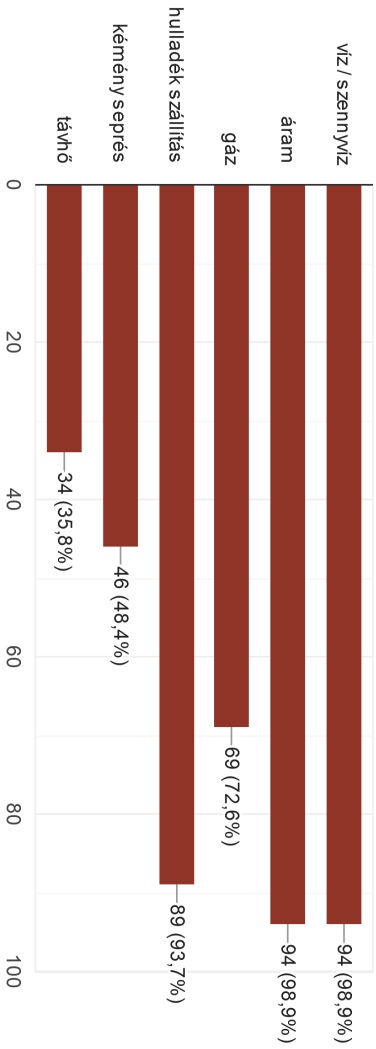
Mely korcsoportba tartozik?
95 válasz



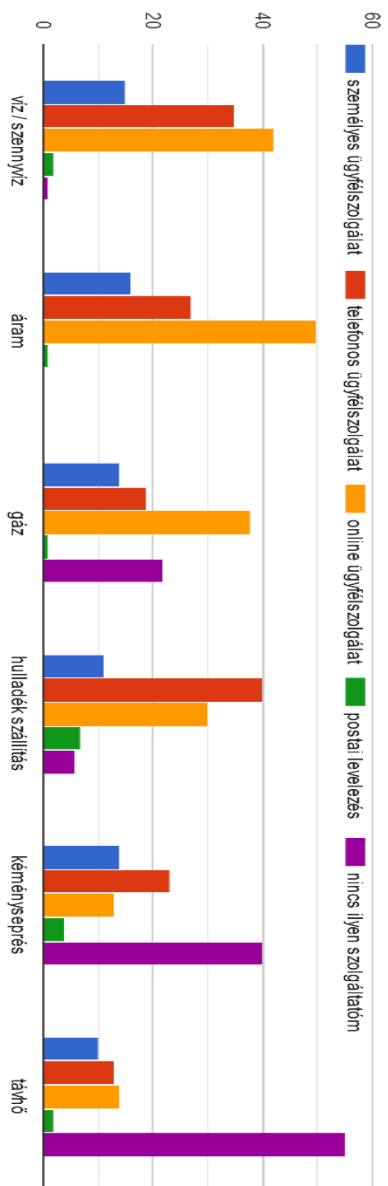
A település, ahol életvitel szerűen tartózkodik? 95 válasz

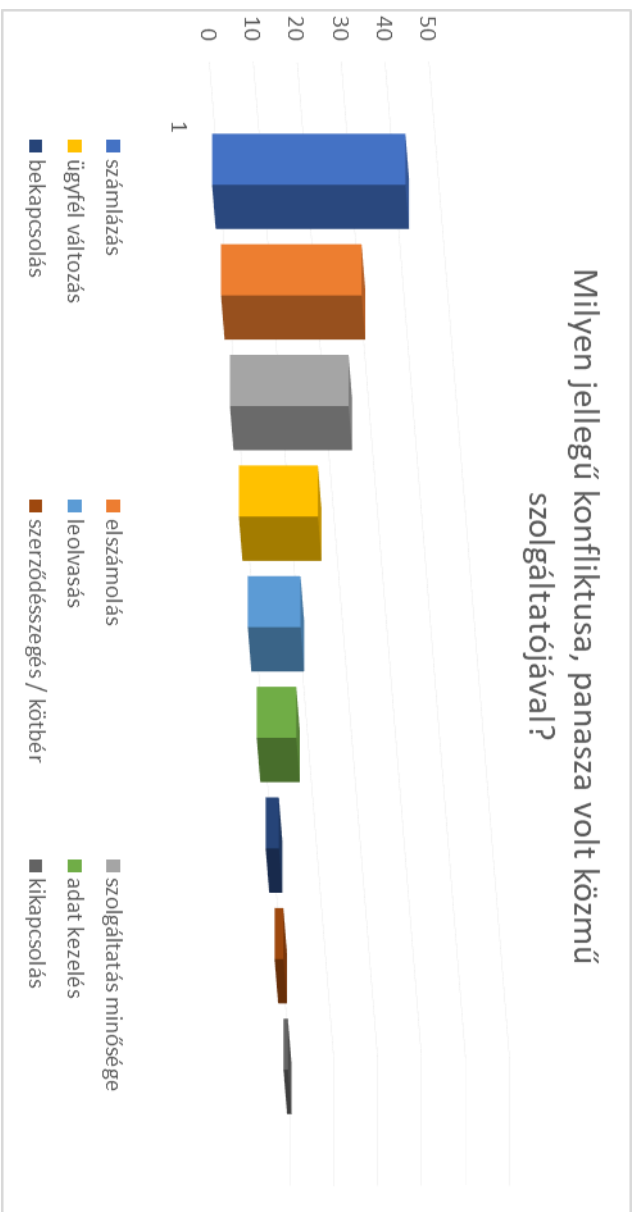


Mely szolgáltatásokat veszi igénybe? (kérik jelölje az összes szolgáltatást)
95 válasz

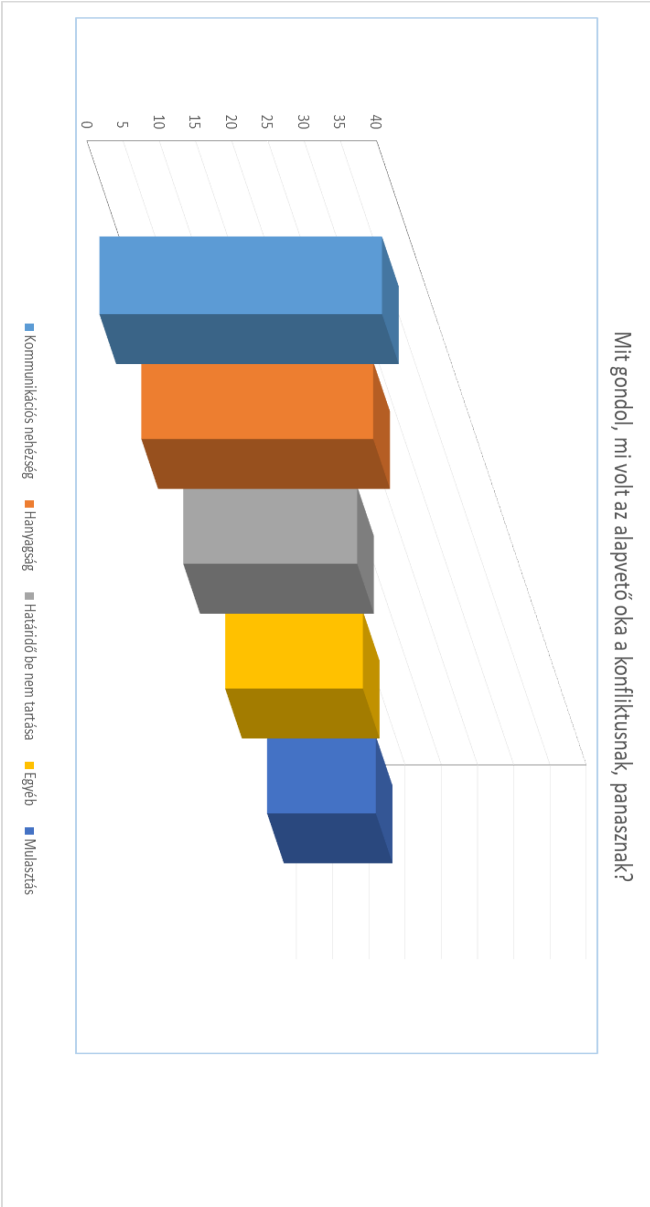


Melyik ügyfélszolgálati csatornát részesíti előnyben?

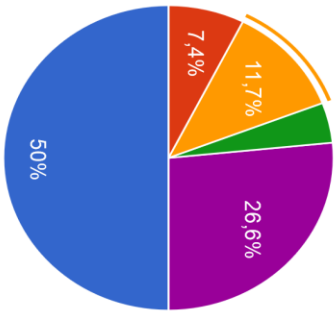




Mit gondol, mi volt az alapvető oka a konfliktusnak, panasznak?

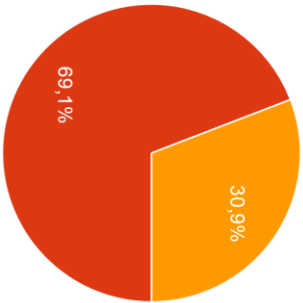


Megoldódott a legtöbb konfliktusa, panasza? 94 válasz



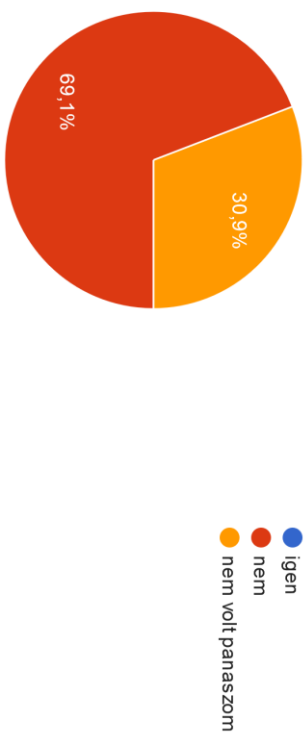
- igen
- nem
- talán (nem vagyok elégedett a kapott válasszal / intézkedéssel)
- jelenleg is folyamatban van
- nem volt panaszom eddig

A legösszetettebb vagy legnagyobb anyagi veszteséggel járó panaszra esetén igénybe vette a Békéltető Testületi eljárást?
94 válasz



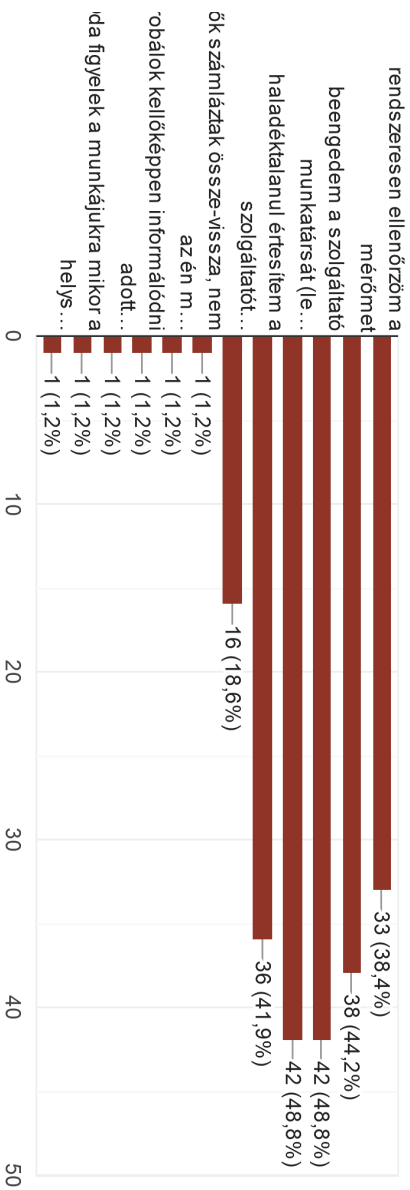
● igen
● nem
● nem volt panaszom

A legösszetettebb vagy legnagyobb anyagi veszteséggel járó panasza esetén igénybe vett hatósági eljárást? (Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal, fogyasztóvédelem, bíróság)
94 válasz



Mit tesz annak érdekében, hogy a további konfliktusok, panaszok elkerülhetőek legyenek?

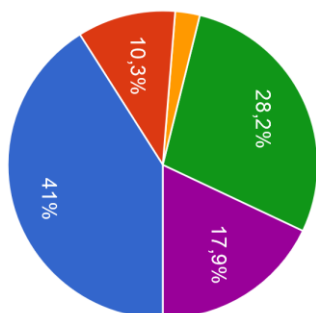
86 válasz



II. számú melléklet – A szolgáltató kérdőív kérdései, tapasztalatai

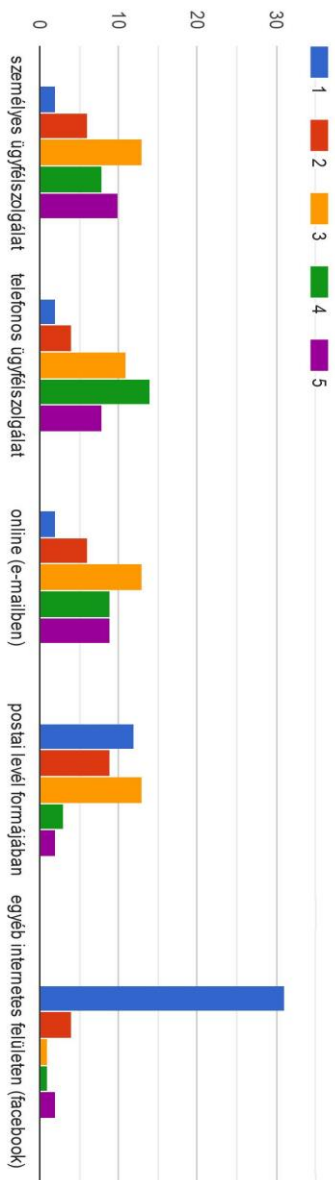
Milyen szolgáltatást nyújt a lakosság számára?

39 válasz

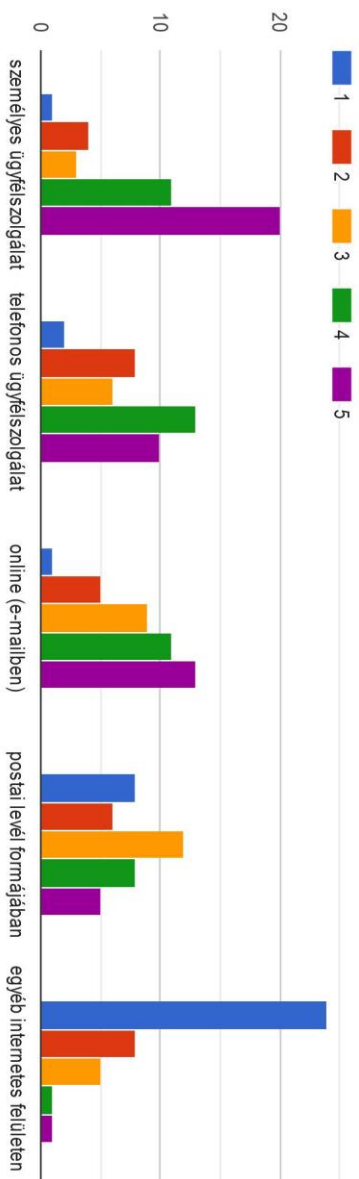


- víz / szennyvíz szolgáltatás
- szennyvíz-tisztítás
- világos-energia ellátás
- földgáz ellátás
- kommunális hulladék kezelés
- távhő szolgáltatás

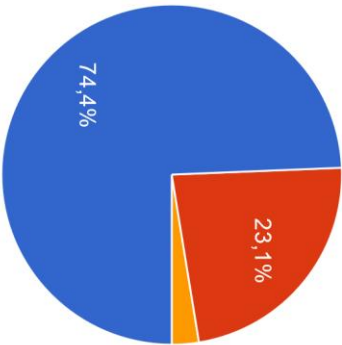
A lakosság felhasználók melyik csatornát veszik igénybe a leginkább panaszuk benyújtásához?
 (1 - az esetek kevesebb mint 5%-ban 5 - az esetek legalább 65%-ban)



Melyik panaszkezelési felületet véli a leghatékonyabbnak, időben és a visszatérő panaszok számát figyelembe véve? (1 – legkevésbé hatékony; 5- leginkább hatékony)



Alkalmaznak fogyasztóvédelmi referenst?
39 válasz



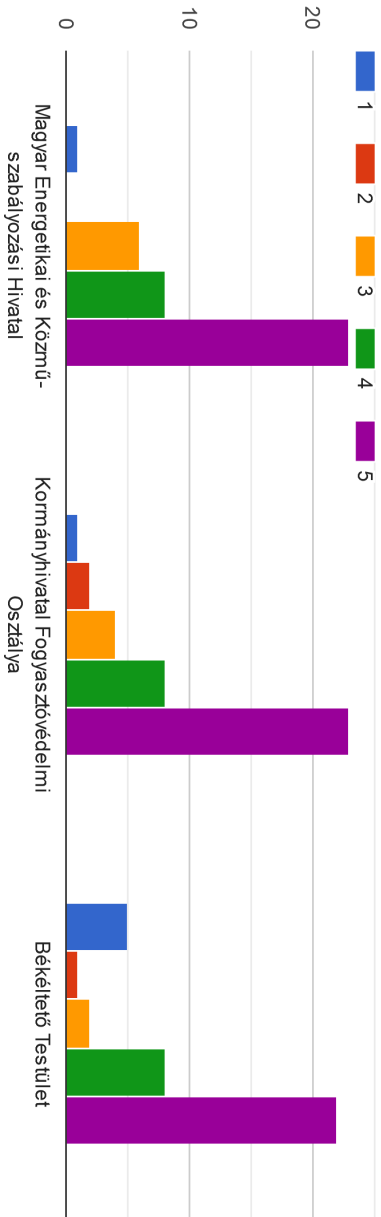
- igen, alkalmazotként
- igen, megbízási szerződéssel
- nem

Az alkalmazott vagy megbízott fogyasztóvédelmi referens milyen végzettséggel rendelkezik?

37 válasz



Milyenek ítéli meg az együttműködést a felügyeleti szervekkel? (1 - nem alakult ki együttműködés, 5 - kiváló az együttműködés)



Milyen intézkedéseket és folyamatjavításokat tesznek a panaszok megelőzése érdekében? (pl.: hálózatfejlesztés, interaktív ügyfél tájékoztatás...stb.)

Kommunikációra nagy hangsúlyt helyezünk.

Minőségbiztosítási rendszerben folyamatjavítás; Ügyféltájékoztatók kiadása, Társasházkezelők tájékoztatása; Lakógyűlési tájékoztatók

Erre nem lehet felkészülni, mivel minden panasz egyedi, más területet érintő valós v. vélt probléma megoldására irányul.

ISO 9001 és ISO 14001 minősítésünk értelmében, és a Fogyasztóvédelmi tv. értelmében minden eset kivizsgálásra kerül max. 15 napon belül, így a panaszkezelés elvárható gyorsasággal történik. A bejelentett panaszok kivizsgálása folyamatos. Részben az ügyfélkezelés, részben a szolgáltatás fent tartása végett.

Elektronikus rendszer fejlesztés, e-számla, műszaki fejlesztések

Az aktuális információkat közzé tesszük a honlapunkon

Online felületen, kiküldött számlák mellé tájékoztatás, fórumok szervezése.

Külön igazgatóságon kezeljük a kiemelt panaszokat közvetlen engedélyesi és jogi szakterület támogatással

belső visszajelzések (kollégáknak), ügykezelés fejlesztési javaslat, szabályozási javaslat

Az ügyfél panasa egyrészt nem biztos, hogy jogos, másrészt azt sem biztos, hogy a közszolgáltatónk múlik azon körülménynek a változtatása, amely a panasz hátterében áll. Így ez a kérdés csak azokra a panaszokra vonatkozatható, amelyek jogosak és amelyeken érdemben a szolgáltató változtatni tud. A teljes panasz állománynak ez nálunk 1-2 %-a. Ezen eseteket egyedileg vizsgáljuk meg és olyan intézkedéseket hozunk, amelyek az ügyfelek elégedettségének növelését szolgálják.

Folyamatos tájékoztatás ,ügyfél barát kiszolgálás

folyamatok egységesítése, újragondolása, időszakonkénti folyamat működés felülvizsgálat és a szükséges módosítások végrehajtása.

Mellékletek

részletes ügyféltájékoztatások honlapon, és egyéb internetes felületen.
online felületeken tájékoztatás
ügyfélszolgálati, panaszkezelési folyamatok; rendszerfejlesztések, intézkedések
Egyedi ügykezelés.
távhő szolgáltatási kisokos, online elérhetőségek folyamatos fejlesztése, szélekkörű tájékoztatás
Széleskörű ügyfél-tájékoztatás a hatályos jogszabályokról érthető formában.
Határidőn belüli válaszadás, esetleg személyes egyeztetés.
Az Ügyfélszolgálati munkatársak folyamatos továbbképzése, tájékoztatása. Folyamatos hálózatüzemeltetési feladatok ellátása. Ügyfelek tájékoztatása a felelős felhasználói magatartásra. E-Ügyfélszolgálat fejlesztése.
Folyamatos ügyintézői oktatások, megkeresések többszöri felülvizsgálata, coacholás és visszacsatolás, számlázórendszer fejlesztése
A víziközmű-szolgáltató a felhasználók egészségét veszélyeztető vízminőség-romlás megelőzése érdekében folyamatosan gondoskodnia kell a 201/2001.(X. 25.) Korm. rendeletben előírt vízminőségi határértékek fenntartásáról. Munkatársak folyamatos képzése, szabályok betartása mellett.
széleskörű ügyfél tájékoztatás, online elérhetőségek folyamatos fejlesztése, fogyasztói kisokos
Igyekszünk a felhasználókat minél több csatornán, és rendszeres időközönként tájékoztatni az eljárásainkról.
Folyamatosan elemezzük megkereséseinket és a felhasználói visszajelzéseket. Ez alapján módosítunk folyamatainkon, és ügyfélkiszolgálási eszközeinken. Tervünk az hogy ezek a folyamatok minél magasabb %-ban automatikusak legyenek.
Folyamatosan - a felhasználói jelzések figyelembe vételével - fejlesztjük az ügyfélszolgálatunkat. Pl.: az elektronikusan intézhető ügyek körének bővítésével, a víziközmű számlák bankkártyás fizetéssel történő kiegyenlítésével, a személyes ügyfélszolgálati irodánk komfortosabbá tételével
közérdekű információk frissítése a társaság honlapján és egyéb felületen
Folyamatok zárt informatikai rendszer szerinti kezelése; részletes ügyféltájékoztató anyagok a honlapon; elektronikus ügyintézési csatornák fejlesztése
Online elérés fejlesztése
Széles körű karbantartás, online ügyfélkapcsolati megoldások fejlesztése.

III. számú melléklet - A MEKH tevékenységével összefüggő főbb jogszabályok

1990. évi LXXXVII. törvény az árak megállapításáról

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

1993. évi XLVIII. törvény a bányászatról

1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről

2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról

2006. évi XXVI. törvény a földgáz biztonsági készletezéséről

2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról

2008. évi XL. törvény a földgázellátásról

2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról

2008. évi LXVII. törvény a távhőszolgáltatás versenyképesebbé tételéről

2008. évi LXX. törvény a villamos energiával összefüggő egyes kérdésekről

2009. évi CLV. törvény a minősített adat védelméről

2010. évi XLIII. törvény a központi államigazgatási szervekről, valamint a kormány tagjai és az államtitkárok jogállásáról

2010. évi CXXX törvény a jogalkotásról

2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról

2011. évi CXCIV. törvény az államháztartásról

2011. évi CXCIX. törvény a közszolgálati tisztviselőkről

2011. évi CCIX. törvény a víziközmű-szolgáltatásról

2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről

2012. évi CLXVIII. törvény a közművezeték adójáról

2012. évi CLXXXV. törvény a hulladékról

2012. évi CCXVII. törvény az üvegházhatású gázok közösségi kereskedelmi rendszerében és az erőfeszítés-megosztási határozat végrehajtásában történő részvételről

2013. évi XXII. törvény a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatalról

2013. évi XXIII. törvény a behozott kőolaj és kőolajtermékek biztonsági készletezéséről

2013. évi LIV. törvény a rezsicsökkentések végrehajtásáról

2013. évi CXXV. törvény a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási tevékenység minősítéséről

2013. évi CXXXIV. törvény az egyes közszolgáltatások ellátásáról és az ezzel összefüggő törvénymódosításokról

2013. évi CLXV. törvény a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről

2013. évi CLXXXVIII. törvény az egységes közszolgáltatói számlaképről

2015. évi LVII. törvény az energiahatékonyságról

2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról

2016. évi CLV. törvény a hivatalos statisztikáról

2016. évi LXVIII. törvény a jövedéki adóról

157/2005. (VIII. 15.) Korm. rendelet a távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény végrehajtásáról

387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről

273/2007. (X. 19.) Korm. rendelet a villamos energiáról szóló 2007. évi LXXXVI. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

278/2007. (X. 20.) Korm. rendelet a szénipari szerkezetátalakítási támogatás meghatározásának és kezelésének részletes szabályairól

382/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet a villamosenergia-ipari építésügyi hatósági engedélyezési eljárásokról

389/2007. (XII. 23.) Korm. rendelet a megújuló energiaforrásból vagy hulladékból nyert energiával termelt villamos energia, valamint a kapcsoltan termelt villamos energia kötelező átvételéről és átvételi áráról

299/2017. (X. 17.) Korm. rendelet a megújuló energiaforrásból termelt villamos energia kötelező átvételi és prémium típusú támogatásáról

64/2008. (III. 28.) Korm. rendelet a települési hulladékkezelési közszolgáltatási díj megállapításának részletes szakmai szabályairól

19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról

76/2009. (IV. 8.) Korm. rendelet a területrendezési hatósági eljárásokról

388/2017. (XII. 13.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatfelvételi Program kötelező adatszolgáltatásairól

184/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet a hivatalos statisztikáról szóló 2016. évi CLV. törvény végrehajtásáról

296/2015. (X. 13.) Korm. rendelet a földgáz végső menedékes szolgáltatásról és a földgázkereskedő működésének lehetetlenülése esetén a felhasználók földgázellátását veszélyeztető helyzet fennállása következtében alkalmazandó eljárásról

368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról

370/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről

313/2012. (XI. 8.) Korm. rendelet az Építésügyi Dokumentációs és Információs Központról, valamint az Országos Építésügyi Nyilvántartásról

58/2013. (II. 27.) Korm. rendelet a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról

292/2013. (VII. 26.) Korm. rendelet a nem rendszeres hulladékszállítás szabályairól és az ennek során eljáró állami szervek kijelöléséről

309/2013. (VIII. 16.) Korm. rendelet a megújuló energiaforrásból és a nagy hatásfokú kapcsolt energiatermelésből nyert villamos energia származásának igazolásáról

317/2013. (VIII. 28.) Korm. rendelet a közszolgáltató kiválasztásáról és a hulladékgazdálkodási közszolgáltatási szerződésről

324/2013. (VIII. 29.) Korm. rendelet az egységes elektronikus közműnyilvántartásról

341/2013. (IX. 25.) Korm. rendelet a villamosenergia-termelők részére az üvegházhatású gázok közösségi kereskedelmi rendszerében és az erőfeszítmegosztási határozat végrehajtásában történő részvételtől szóló 2012. évi CCXVII. törvény alapján történő derogációs kiosztás végrehajtási szabályairól

360/2013. (X. 11.) Korm. rendelet az energetikai létfontosságú rendszerek és létesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről

99/2016. (V. 13.) Korm. rendelet a kéményseprőipari tevékenységről szóló törvény végrehajtásáról

541/2013. (XII. 30.) Korm. rendelet a létfontosságú vízgazdálkodási rendszerelemek és vízelétesítmények azonosításáról, kijelöléséről és védelméről

278/2014. (XI. 14.) Korm. rendelet az üvegházhatású gázok kibocsátásával, valamint az éghajlatváltozással kapcsolatos nemzeti jelentés tartalmáról és elkészítésének módjáról, az adatszolgáltatás rendjéről, illetve az adatszolgáltatási kötelezettség megszegése esetén fizetendő bírságról

385/2014. (XII. 31.) Korm. rendelet a hulladékgazdálkodási közszolgáltatás végzésének feltételeiről

280/2016. (IX. 21.) Korm. rendelet a villamosenergia-rendszer jelentős zavara és a villamosenergia-ellátási válsághelyzet esetén szükséges intézkedésekről

419/2016. (XII. 14.) Korm. rendelet a jövedéki adóról szóló 2016. évi LXVIII. törvény hatálybalépésével összefüggésben egyes kormányrendeletek módosításáról

44/2002. (XII. 28.) GKM rendelet az 50 MW és annál nagyobb teljesítményű erőművek energiahordozó-készletének legkisebb mértékéről és a készletezés rendjéről

122/2015. (V. 26.) Korm. rendelet az energiahatékonyságról szóló törvény végrehajtásáról 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről

110/2007. (XII. 23.) GKM rendelet a nagy hatásfokú, hasznos hőenergiával kapcsolatos termelt villamos energia és a hasznos hő mennyisége megállapításának számítási módjáról

116/2007. (XII. 29.) GKM rendelet a villamosenergia-iparban fennálló vagy eltöltött munkaviszonnyal összefüggésben igénybe vehető villamosenergiavásárlási kedvezményről

67/2016. (XII. 29.) NFM rendelet az egyetemes szolgáltatók részére vételre felajánlott földgázforrás és a hazai termelésű földgáz mennyiségéről és áráról, valamint az igénybevételre jogosultak és kötelezettek köréről

4/2011. (I. 31.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltatás árképzéséről 50/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatónak értékesített távhő árának, valamint a lakossági felhasználónak és a külön kezelt intézménynek nyújtott távhőszolgáltatás díjának megállapításáról

51/2011. (IX. 30.) NFM rendelet a távhőszolgáltatási támogatásról

1/2012. (I. 20.) NFM rendelet a megújuló forrásokból előállított energia részarányának kiszámítási módszertanáról

36/2012. (VI. 8.) NFM rendelet a Környezet és Energia Operatív Program prioritásaira rendelt források felhasználásának részletes szabályairól és egyes támogatási jogcímeiről

24/2013. (V. 29.) NFM rendelet a víziközművek vagyoneértékelésének szabályairól és a víziközmű-szolgáltatók által közérdekből közzéteendő adatokról

72/2016. (XII. 29.) NFM rendelet a villamos energia egyetemes szolgáltató által külön díj ellenében végzett szolgáltatásokról

61/2009. (XII. 14.) IRM rendelet a jogszabályszerkesztésről

6/2008. (VI. 18.) KHEM rendelet a villamosenergia-rendszer irányításával, működésével és használatával összefüggő egyes adatszolgáltatásokról

69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó értékesítési árak megállapításáról és alkalmazásáról

70/2016. (XII. 29.) NFM rendelet a földgázpiaci egyetemes szolgáltatáshoz kapcsolódó hatósági árak képzésének keretszabályairól

62/2016. (XII. 28.) NFM rendelet a megújuló energiaforrásból származó villamos energia termelési támogatás korlátairól és a prémium típusú támogatásra irányuló pályázati eljárásról

63/2016. (XII. 28.) NFM rendelet a megújuló energiaforrásokból nyert energiával termelt villamos energia működési támogatásának finanszírozásához szükséges pénzeszköz mértékének megállapítási módjára és megfizetésére vonatkozó részletes szabályokról

55/2016. (XII. 21.) NFM rendelet a megújuló energiát termelő berendezések és rendszerek beszerzéséhez és működtetéséhez nyújtott támogatások igénybevételének műszaki követelményeiről

33/2009. (VI. 30.) KHEM rendelet a szélenergia-kapacitás létesítésére irányuló pályázati kiírás feltételeiről, a pályázat minimális tartalmi követelményeiről, valamint a pályázati eljárás szabályairól

1/2015. (II. 9.) MEKH utasítás a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal Szervezeti és Működési Szabályzatáról

11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól

3/2013. (VIII. 7.) MEKH rendelet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnökének a rendelet kiadásában való helyettesítéséről

6/2013. (XII. 16.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjakról, a rendszer-üzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről szóló 1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet módosításáról

1/2014. (III. 4.) MEKH rendelet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási szolgáltatási, a felügyeleti díjak és egyéb bevételek beszedésére, kezelésére, nyilvántartására és visszatérítésére vonatkozó szabályokról

4/2014. (VI. 26.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjakról, a rendszer-üzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről szóló 1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet módosításáról szóló 6/2013. (XII. 16.) MEKH rendelet módosításáról

11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól

1/2015. (II. 13.) MEKH rendelet a rendszer-üzemeltetési díjból származó árbevétel megosztására vonatkozó kiegyenlítő fizetésekről

2/2015. (IV. 14.) MEKH rendelet egyes energetikai rendeletek módosításáról

3/2015. (VI. 12.) MEKH rendelet egyes energetikai rendeletek módosításáról

6/2015. (IX. 14.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjakról, a rendszer-üzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről szóló 1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet módosításáról

7/2015. (X. 16.) MEKH rendelet az energetikai auditorok és auditáló szervezetek által fizetendő regisztrációs és nyilvántartási díj összegére, megfizetésének módjára és visszatérítésére vonatkozó szabályokról

9/2015. (XI. 12.) MEKH rendelet az új földgáz-árszabályozási ciklus megállapításáról

11/2015. (XII. 11.) MEKH rendelet a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal elnöke által alapított elismerésekről és adományozásukról

13/2015. (XII. 11.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjakról, a rendszer-üzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről szóló 1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet módosításáról

5/2016. (VIII. 16.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjakról, a rendszer-üzemeltető által nyújtott szolgáltatás minőségének a rendszerhasználati díjakon keresztül történő ösztönzésének szabályairól, a nyújtott szolgáltatás minőségétől függően alkalmazható rendszerhasználati díjakról, valamint a rendszerhasználati díjak alkalmazásának feltételeiről szóló 1/2013. (VII. 11.) MEKH rendelet módosításáról

7/2016. (X. 13.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak meghatározásának keretszabályairól

8/2016. (X. 13.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának keretszabályairól

9/2016. (XI. 10.) MEKH rendelet a szomszédos nem EU-tagállam földszállító rendszeréhez kapcsolódó határkeresztesző gázvezeték betáplálási-kiadási pontján a kapacitások feljánlásáról

10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól

11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának keretszabályairól

13/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának keretszabályairól

14/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a földgáz-rendszerhasználati díjak, a külön díjak és a csatlakozási díjak meghatározásának keretszabályairól

szóló 8/2016. (X. 13.) MEKH rendelet módosításáról és a földgázrendszerhasználati díjak, a külön díjak, valamint a csatlakozási díjak alkalmazásának szabályairól szóló

11/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet eltérő szöveggel történő hatálybalépéséről

15/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak mértékéről

16/2016. (XII. 20.) MEKH rendelet a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak meghatározásának keretszabályairól szóló 7/2016. (X. 13.) MEKH rendelet módosításáról és a villamos energia rendszerhasználati díjak, csatlakozási díjak és külön díjak alkalmazási szabályairól szóló 10/2016. (XI. 14.) MEKH rendelet eltérő szöveggel való hatálybalépéséről

11/2015. (XII. 11.) MEKH rendelet a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal elnöke által alapított elismerésekről és adományozásukról

2/2015. (VI. 8.) MEKH utasítás a Magyar Energetikai és Közműszabályozási Hivatal közszolgálati szabályzatáról

13/2017. (XI. 8.) MEKH rendelet a megújuló energiaforrásból termelt villamos energia működési támogatásának mértékéről

18/2017. (XII. 21.) MEKH rendelet a hálózathasználati szerződés felek általi megszegésének egyes eseteire vonatkozó jogkövetkezmények mértékéről és alkalmazásáról