



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

Az alapvető jogok biztosának

JELENTÉSE

az AJB-495/2018. számú ügyben
(AJB-4357/2017.)

Előadó:
dr. Sipos Beáta

Érintett szerv:
FŐGÁZ (jelenleg: Nemzeti Közművek Földgázszolgáltató) Zrt.
Szekszárdi Ügyfélszolgálati Iroda (7100 Szekszárd, Széchenyi u. 55-57.)

2018.

**Az alapvető jogok biztosának
Jelentése
az AJB-495/2018. számú ügyben**

Előadó: dr. Sipos Beáta

Az eljárás megindítása

A megyei vizsgálsorozatok keretében 2017 nyarán Tolna megye intézményi rendszerének alapjogi szempontú feltérképezését célzó átfogó vizsgálatot indítottam, melynek keretében szükségesnek tartottam ellenőrizni a megyei közszolgáltató szervek ügyfélszolgálati tevékenységét is. Tekintettel erre, munkatársaim 2017. június 2-án felkeresték a FŐGÁZ Zrt.¹ Szekszárdi Ügyfélszolgálati Irodáját, ahol helyszíni vizsgálat során kértek tájékoztatást az Ügyfélszolgálat működésének körülményeiről és annak rendjéről, valamint a szolgáltatóra, illetve az ágazatra vonatkozó jogi szabályozással kapcsolatban – a gyakorlati tapasztalatok alapján – esetlegesen felmerült kérdésekről.

Alkalmazott jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye;
- Az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (Ajbt.);
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény (Get.);
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.);
- A fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatok tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény;
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.);
- A földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 19/2009. (I.30.) Korm. rendelet (Get. Vhr.);
- A képernyő előtti munkavégzés minimális egészségügyi és biztonsági követelményeiről szóló 50/1999. (XI. 3.) EüM rendelet.

Az érintett alapvető jogok és alapelvek

- *A jogállamiság elvéből fakadó jogbiztonság követelménye* [Alaptörvény B) cikk (1) bekezdés: „Magyarország független, demokratikus jogállam.”]
- *A hatósági ügyek tisztességes intézése* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.”]
- *A jogorvoslathoz való jog* [Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdés: „Mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti.”]
- *Az egyenlő bánásmód követelménye és az esélyegyenlőség elve* [Alaptörvény XV. cikk (1), (2) és (5) bekezdés: „A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes. Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai, vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”]

¹ Jelenleg: Nemzeti Közszolgálati Földgázszolgáltató Zrt.

- *A fogyatékkal élők kiemelt védelme* [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés: „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”]
- *A gazdasági verseny védelme és a fogyasztók jogainak védelme* [Alaptörvény M) cikk 2) bekezdés: „Magyarország biztosítja a tisztességes gazdasági verseny feltételeit. Magyarország fellép az erőfölénnyel való visszaéléssel szemben, és védi a fogyasztók jogait.”]

A vizsgálat megállapításai

I. A hatáskör tekintetében

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint az ezek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdés alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv vagy közszolgáltatást végző szerv tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár, feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Ugyanezen szakasz (1) bekezdés l) pontja és a (2) bekezdése alapján a közszolgáltatást végző szerv – függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik – tevékenységének vizsgálata egyértelműen ombudsmani hatáskörbe tartozik. A (4) bekezdés alapján a biztos a hatóságok tevékenysége során felmerült, az alapvető jogokkal kapcsolatos visszáság megszüntetése érdekében hivatalból eljárást folytathat természetes személyek pontosan meg nem határozható, nagyobb csoportját érintő visszáság kivizsgálására vagy egy alapvető jog érvényesülésének átfogó vizsgálatára.

Ha az alapvető jogok biztosának álláspontja szerint a visszáság valamely jogszabály vagy közjogi szervezetszabályozó eszköz felesleges, nem egyértelmű vagy nem megfelelő rendelkezésére, illetve az adott kérdés jogi szabályozásának hiányára vagy hiányosságára vezethető vissza, a 37. § értelmében a visszáság jövőbeni elkerülése érdekében javasolhatja a jogalkotásra vagy a közjogi szervezetszabályozó eszköz kiadására jogosult szervnél a jogszabály vagy közjogi szervezetszabályozó eszköz módosítását, hatályon kívül helyezését vagy kiadását, illetve a jogszabály előkészítőjénél jogszabály előkészítését.

A 2. § (2) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva az alapvető jogok biztosja akkor is javaslatot tehet az alapvető jogokat érintő jogszabályok módosítására, megalkotására, ha nem állapított meg azokkal összefüggésben visszás hatósági jogalkalmazást. A törvény feljogosítja egy adott jogi szabályozás alapjogi szempontú vizsgálatára, valamint a jogszabály hiányosságával összefüggő intézkedések megfogalmazására.

A preventív alapjogvédelemre is hangsúlyt helyező ombudsmani gyakorlat alapján a biztos mandátuma keretei között marad akkor, amikor az alapjogi aspektusú vizsgálatához nélkülözhetetlen módon a konkrét alapjogsérelmek és ezen alapuló panaszok megelőzése érdekében áttekinti a releváns jogi szabályozás egyes elemeit, feltérképezi és jelzi a jogalkotó szervek vagy az Alkotmánybíróság irányába a normaszöveggel kapcsolatban felmerülő alkotmányossági aggályokat.

II. Az érintett alapvető jogok és elvek tekintetében

Az alapvető jogok biztosja egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlés biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott egyes alapjogi teszteket.

A jelentés megállapításaival összefüggésben ismételten hivatkozom arra, hogy az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege az Alaptörvény Negyedik Módosításának

hatályba lépését követően továbbra is nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében jellemzően nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amely ellentétesek volnának a korábbi szöveggel.

Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „*az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírói döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni*”.

1. Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján Magyarország *független, demokratikus jogállam*. Az Alkotmánybíróság korábbi töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a *jogbiztonság*. Amint arra az Alkotmánybíróság felhívta a figyelmet a 30/2012. (VI. 27.) AB határozatában, az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése és az Alkotmány 2. § (1) bekezdése azonosan deklarálja a jogállami klauzulát, tehát az eddig kialakított alkotmánybírói gyakorlat relevánsnak tekinthető a vizsgálat során. Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. A jogbiztonság nem csupán *az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is*. A jogállamiság elvéből folyó követelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá, hogy a kiszámíthatóság – beleértve az egységes jogalkalmazást – és az eljárási garanciák biztosítása szorosan összekapcsolódik az egyes alanyi alapjogok, szabadságjogok védelmével, mintegy kölcsönösen feltételezik egymást.

2. Az Alaptörvény XXIV. cikke (1) bekezdése értelmében *mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék*. A tisztességes eljárás követelménye olyan minőség, amelyet az eljárás egészének és körülményeinek figyelembevételével lehet megítélni. *Álláspontunk szerint a jogállamiság és az abból fakadó tisztességes eljárás követelményének nemcsak a szabályozási szinten, hanem a jogalkalmazó szervek mindennapi gyakorlatában is folyamatosan érvényesülnie kell*. A közvetlen alkotmányi garanciák gazdaságossági és célszerűségi okokból, az eljárás egyszerűsítése vagy az időszűrés követelményének érvényesülése címén sem mellőzhetők.

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

3. Az Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdése rögzíti a *jogorvoslathoz való jogot, mely szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy jogorvoslattal éljen az olyan bírósági, hatósági és más közigazgatási döntés ellen, amely a jogát vagy jogos érdekét sérti*. Az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata szerint a jogorvoslathoz való jog, mint alkotmányos alapjog immanens tartalma az érdemi határozatok tekintetében a más szervhez vagy ugyanazon szervezeten belüli magasabb fórumhoz fordulás lehetősége. *A jogorvoslathoz való jog tényleges érvényesüléséhez a „jogorvoslás” lehetősége is szükséges, vagyis az, hogy a jogorvoslat fogalmilag és szubsztanciálisan tartalmazza a jogsérelem orvosolhatóságát.² A jogorvoslathoz való jog lényeges tartalma kiterjed a jogorvoslati lehetőségről vagy annak hiányáról való tájékoztatásra is*. A tájékoztatási kötelezettséget az eljárási kódexek is kiemelik, hangsúlyozva, hogy a jogorvoslatról való tájékoztatás nem múlhat az egyes hatóságok mérlegelésén, belátásán. A jogorvoslati jog törvényben meghatározottak szerint gyakorolható, ezért az egyes eljárásokban eltérő szabályozás

² 23/1998. (VI. 9.) AB határozat, 49/1998. (XI. 27.) AB határozat, 19/1999. (VI. 25.) AB határozat.

lehetséges. Az érintettnek minden olyan esetben, amikor azt az adott jogszabály lehetővé teszi, meg kell adni a lehetőséget arra, hogy az általa sérelmezett döntés ellen jogorvoslattal éljen.

4. Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése tartalmazza a *díszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése továbbá előírja, hogy Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti, a XV. cikk (5) bekezdése emellett külön is kiemeli, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.*

A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybíróági gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni.

A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíróság két mércét alkalmazott. Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítélt meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíróság szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése szerint Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti. Az (5) bekezdés rögzíti, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a *fogyatékosággal élőket*. Az Alaptörvény tehát az időseket és a fogyatékosággal élőket gondoskodásra szoruló és külön védelmet igénylő csoportként emeli ki. Az Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdésében rögzített a hátrányos megkülönböztetés általános tilalma alóli kivételt jelent az Alaptörvény idézett rendelkezése, amelyek alapján Magyarország az esélyegyenlőtlenségek kiküszöbölését célzó intézkedéseket is tesz. E rendelkezés értelmében az egyenlőség tartalmi megvalósulását szolgáló, az esélyegyenlőtlenség felszámolása érdekében tett pozitív megkülönböztetés megengedett. Az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, fogyatékoság) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás *nem fakultatív feladat*: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendően, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására. Az alkotmánybíróági gyakorlat szerint az állam szabadságot élvez abban, hogy milyen módon, milyen jogi, normatív és anyagi eszközökkel teljesíti az esélyegyenlőség előmozdítására vonatkozó alkotmányos kötelezettségét, mint államcél: e körben mérlegelni lehet az eszközök megválasztásában az állam teherbíró képességét.

III. A helyszíni vizsgálat tapasztalatai tekintetében

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

Munkatársaim a FŐGÁZ Zrt. Szekszárdi Ügyfélszolgálat Iroda irodavezetőjétől tájékoztattak az ügyfélfogadást érintő kérdésekről, ezt követően pedig írásban kaptam tájékoztatást a FŐGÁZ Zrt. Egyetemes Szolgáltatás Igazgatóság igazgatóhelyettesétől az ágazatot érintő jogszabályok módosítási javaslatairól.

1. Az ügyfélfogadás vonatkozásában

A vizsgálat megállapította, hogy az adott Ügyfélszolgálat akadálymentesen megközelíthető a fogyatékossgal élő személyek számára. A szekszárdi irodán 8 ügyintézői pult található, a vizsgálat ideje alatt 4 ügyintéző és 1 hostess (recepíós) dolgozott.

A hatékony ügyfélszolgálat érdekében a Szekszárdi Irodában ügyfélhívó rendszer működik. Az ügyfelek a várakozási időt ülőhelyekkel biztosított, kulturált körülmények között tudják tölteni, miközben a szükséges információkról jól látható helyeken elhelyezett dokumentumokból tájékozódhatnak.

A Szekszárdi Ügyfélszolgálaton külön számítógép is az ügyfelek rendelkezésére áll az elektronikus ügyintézés, illetve így elérhető információk beszerzése érdekében.

A kapott tájékoztatás szerint, Szekszárdon ez az egyetlen ügyfélszolgálat a FŐGÁZ Zrt.-nek, amely mellett mobil ügyfélszolgálatok és fiókirodák működnek a környező településeken például: Bonyhádon, Bátaszéken, Faddon, Tamásiban.

Az ügytípusok közül a szerződés módosítások a legtipikusabbak, a panaszok nem jellemzőek. A vizsgálat a panaszügyek kezelésének kérdése kapcsán megállapította, hogy az elmúlt időszakban nem volt a szekszárdi irodát közvetlenül érintő olyan panaszügy, melyben az ügyfél a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordult.

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

A nyitva tartási idő a fogyasztói igényeket teljes mértékben lefedi. Az Ügyfélszolgálat hétfőtől péntekig: 8-14 h-ig, szerdán: 8-20 h-ig van nyitva. A tapasztalatok azt mutatják, hogy az ügyfelek a 8-12 h-ig tartó időszakot preferálják az ügyintézés tekintve.

Munkatársaim látogatásakor az Ünnepi nyitva tartásról szóló hirdetményi tájékoztató jól látható helyen elérhető volt az Ügyfélszolgálati Iroda bejáratánál.

A kapott tájékoztatás értelmében rendszeresen végeznek fogyasztó elégedettségi vizsgálatokat. A Szekszárdi Ügyfélszolgálati Irodára specifikusan ugyan nem készült ilyen vizsgálat, de az éves általános fogyasztói elégedettség felmérés eredményei a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal honlapján elérhetőek és nyilvánosak mindenki számára.

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

A Tolna megyei vizsgálat során munkatársaim arról kaptak felvilágosítást, hogy a védendő fogyasztók a területileg illetékes elosztóhoz juttatják el a státuszba vételhez szükséges és előírt dokumentumokat. Az elosztó veszi nyilvántartásba a kérelmezőket, mivel kizárólag az elosztó teheti meg a nyilvántartási bejegyzést. A helyszíni vizsgálat szerint a két szerv együttműködése szoros és megfelelő. A kártyás beolvasás megfelelően működik, a védendő fogyasztók rendelkeznek az előre fizetős kártyákkal és használják azokat.

Az ügyintézők munkakörülményei vonatkozásában a megyei vizsgálat megállapította, hogy a vizsgált közszolgáltatást végző szerv nagy hangsúlyt fektet az egészséges és biztonságos munkavégzési körülmények biztosítására. A munkaközi szüneteket megtartják és mérik a munkaórákat. Ha a munkavállalók 7 óránál többet dolgoznak 2x10 perc, 1x20 perc, ha pedig 9 óránál többet dolgoznak 15 perc és 25 perces szüneteket tartanak (ez szerdán érvényesül a meghosszabbított nyitva tartáskor), plusz a 20 perc ebédszünet.

Az ügyintézők rendelkezésére áll mosdó, öltöző, konyha, raktárhelyiség és szociális helyiség is. Megváltozott munkaképességű alkalmazott nem dolgozik náluk. A FŐGÁZ Zrt. Szakszervezete látja el az érdekvédelmi képviselést, ők évente két alkalommal látogatják az Ügyfélszolgálati Irodákat.

A jogvitás kérdéseket a Jogi Osztályukkal egyeztetik. Munkatársaim kérdésére tájékoztattak arról, hogy a behajtási költségátalányt náluk nem vezették be, erre vonatkozó javaslat sem érkezett hozzájuk. A vizsgált szervnél nem alkalmaztak ilyen díjat.

A helyszíni vizsgálat tárgyát képezte a mozgáskorlátozott személyek számára az ügyfélszolgálat szolgáltatásainak elérhetősége, tekintettel arra, hogy a Fot. 5. §-a értelmében a fogyatékos személyeknek joguk van a számukra akadálymentes és biztonságos épített környezethez. A Fot. 7/A. § (1) bekezdése kimondja azt is, hogy a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

E jogszabály alapján közszolgáltatásnak minősül minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység is. Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók. A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.

Az akadálymentesítés területén hiányosságokat nem tártunk fel, az Ügyfélszolgálat hozzáférhető a fogyatékosággal élő személyek számára is.

Pozitívumként említhető, hogy a vizsgált közszolgáltató honlapja szintén akadálymentes, amely mellett követendő példaként emelem ki azt a gyakorlatot, mely szerint a fogyatékkal élő személyek az otthonukban kaphatnak – és a gyakorlatot tekintve rendszeresen kapnak is – számlamagyarázatot az ügyintézőktől, valamint rendezhetik a számlabefizetéseiket és a mérőállás bejelentéseiket is.

Mindezek alapján megállapítom, hogy a FŐGÁZ Zrt. Szekszárdi Ügyfélszolgálati Irodájában az ügyfélkapcsolatok megfelelő működtetéséhez a személyi-, tárgyi és technikai feltételek adottak, az iroda a jogszabályi és szakmai előírásoknak megfelelően működik, a tevékenységével kapcsolatban a helyszíni vizsgálat során alapvető joggal összefüggő visszasszámot nem észleltem.

2. Az ágazatra vonatkozó jogszabályok alkalmazásával a gyakorlatban felmerült kérdésekkel összefüggésben

A helyszíni vizsgálat során munkatársaim kezdeményezték a földgáz-szolgáltatást érintően a gyakorlatban felmerülő, esetlegesen a vonatkozó jogi szabályozással összefüggő problémák feltárását is. Ennek eredményeként a helyszíni vizsgálatot követően a FŐGÁZ Zrt. Egyetemes Szolgáltatás Igazgatóság igazgatóhelyettese összefoglalta a Get.-tel és a Get. Vhr.-rel kapcsolatos módosítási javaslataikat, melyek álláspontjuk szerint a felhasználóik kényelmét és a részükre nyújtott szolgáltatásokat is érintik.

A megküldött részletes összefoglalót a jelentés Melléklete (ld.: 12-14. oldal) tartalmazza. Négy tárgykörre, illetőleg területre különíthetők el a közszolgáltató által tett módosítási javaslatok:

1. A lakossági fogyasztók földgázellátásból történő ki- és visszakapcsolás rendje (ezen belül a földgázelosztó és a földgázkereskedő által kiküldendő értesítés tartalmára, külön kitérve a védendő fogyasztókra);
2. A felhasználó értesítési módjának pontosítása panasz, beadvány esetén;
3. Egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérés és egyetemes szolgáltatói tájékoztatás formája, tartalmi elemei;
4. Ügyfélszolgálatok, valamint a hozzáférhetővé tételi és a rendelkezésre bocsátási kötelezettség szabályai.

A. A lakossági fogyasztók földgázellátásból történő ki- és visszakapcsolás rendjével kapcsolatban az Igazgatóság által jelzett módosítási javaslatok a következők:

a) A jelenleg hatályos Get. Vhr. 25. § (1) bekezdése kimondja, hogy „a lakossági fogyasztónak a földgázkereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót legkorábban a GET 29. § (3a) bekezdése szerinti második értesítéssel egyidejűleg előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást a földgázkereskedő a GET 29. § (3a) bekezdése szerinti kezdeményezése esetén végre kívánja hajtani. Az értesítésnek - a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján - tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összegszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá - nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében - a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját. Az értesítést a földgázelosztó a földgázkereskedővel együttműködve is teljesítheti.”

Az Igazgatóság az aláhúzott jogszabályi rendelkezés hatályon kívül helyezését javasolja, figyelemmel arra, hogy álláspontjuk szerint az elosztói értesítésben a kereskedő felé fennálló tartozásra vonatkozó információk törlése indokolt, mivel ezt a felhasználók gyakran félreértik, és a tartozást az elosztó részére utalják.

Ezt követően pedig hosszas eljárás indul, panaszokat generál, tekintve, hogy a téves utalás visszatérítéséről kell intézkedni, majd a kereskedő részére megfizetni, és a kikapcsolási eljárást csak ez akasztja meg.

b) A Get. Vhr. 24. § (2) bekezdése a védendő fogyasztók vonatkozásában kimondja, hogy „amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a földgázkereskedő a kikapcsolást megelőző, a GET 29. § (3) bekezdés c) pontja szerinti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint megküldi részére a 9. számú melléklet szerinti, kérelemként használható adatlapot.”

Az Igazgatóság által jelzett javaslat a kérelemként használható adatlap megküldésére, pontosabban annak elhagyására vonatkozik. Álláspontjuk szerint a Vhr. 9. számú melléklete szerinti formanyomtatvány megküldésének törlése – különösen, hogy a felhasználók jelentős része nem a szociális rászorultság miatt nem egyenlíti ki fizetési kötelezettségét – a követeléskezeléssel kapcsolatos költségek csökkentését tenné lehetővé. Elegendőnek tartanák a fogyasztók tájékoztatását a Vhr. 9. számú melléklet szerinti, kérelemként használható adatlap elérhetőségéről.

c) További módosító javaslatként fogalmazták meg a védendő fogyasztókkal kapcsolatban a (2) bekezdés szerinti tájékoztatás megküldésének csökkentését. Véleményük szerint ugyanis indokolt a tájékoztatás megküldésének csökkentése arra az esetre, ha a korábbi állapothoz (hatályos szabályozás, felhasználó-változás) képest változás nem történt.

A hatályos Get. Vhr. 24. § (12) bekezdése szerint: „A (2) bekezdés szerinti tájékoztatást a földgázkereskedő naptári évenként egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be - a (2) bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségét a földgázkereskedő a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.”

A javaslat szerint a rendelkezés a következőként módosulhatna: „A (2) bekezdés szerinti tájékoztatást a földgázkereskedő egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően - kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be - a (2) bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségét a földgázkereskedő a naptári éven belül a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.”

d) A Get. Vhr. 24. § (3) bekezdésében foglaltakat bővítenék, és a következő rendelkezéssel módosítanák:

„Ha a lakossági fogyasztó a földgázelosztónál szociálisan rászorulóként kezdeményezte a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig, vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben a kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor. Nem kell a kikapcsolást felfüggeszteni, ha a kezdeményezés nem tartalmazza az 56. § (4) bekezdése alapján bemutatandó adatokat, információkat, és így az érdemben nem bírálható el.”

E szabályozás célja a visszaélések csökkentése, mivel a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy vannak olyan fogyasztók, akik időhúzás érdekében hiányos kérelmet nyújtanak be a védendő fogyasztói nyilvántartásba vétel érdekében, és ezzel megakasztják a kikapcsolás folyamatát.

B. Az Igazgatóság által tett módosítási javaslatok a felhasználók értesítési módjának pontosítása panaszok, beadványok vonatkozásában:

a) A Get. Vhr. 2. számú melléklete 7. pont 7.2. alpontját (Egyetemes szolgáltatási szabályzat Kifogás című pontja) szintén bővítenék az alábbiak szerint:

„Az egyetlen szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézbevételeától számított 15 napon belül írásban értesíteni, szóban előadott kifogás esetében dokumentált módon tájékoztatni.”

Ennek indokaként jelezték, hogy az Ftv. 17/B. § (3) bekezdésére is figyelemmel nem minden esetben indokolt külön írásbeli értesítés, például a szóbeli megkeresés esetén, a kifogás azonnali kezelésével.

b) A Get. Vhr. 54. § (5) bekezdését – amely a felhasználói beadványok engedélyes általi kezelésére és a felhasználók, illetve a lakossági fogyasztók általi benyújtására vonatkozó eljárási szabályokat tartalmazza – a következő mondattal egészítenék ki:

„A felhasználói beadványok intézése során az engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben írásban választ kell adnia a felhasználó részére. A felhasználói beadványra adott válasz formátuma a felhasználói beadvány formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik. A 15 napos válaszadási határidő a (3) bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve a (4) bekezdés szerinti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.”

Az Igazgatóság álláspontja szerint költséghatékonyág érdekében indokolt, hogy a panasznak nem minősülő dokumentált megkeresések esetén a megkeresésekre adott válasz formátuma a felhasználó megkeresésének formájától eltérhessen, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának. Példaként említve a levélben történő tájékoztatás kérés telefonon történő megválaszolását. A panaszokra vonatkozó szabályokat az Ftv. rendezzi, így annak külön szabályozása itt nem indokolt.

c) A Get. Vhr. 1. § (1) bekezdését a következő 14. ponttal – a panasz definíciójával – egészítené ki:

„14. Panasz: olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó az engedélyes intézkedése ellen vagy az engedélyes várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást.”

Az Igazgatóság szerint az elhatárolások érdekében indokolt a panasz fogalmának meghatározása, amely egyértelművé teszi, hogy például az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, a tevékenység minőségének javítására tett javaslat nem minősül panasznak.

C. Az Igazgatóság által tett módosítási javaslatok az egyetemes szolgáltatásra vonatkozó ajánlatkérés és egyetemes szolgáltatói tájékoztatás formája, tartalmi elemei tekintetében:

A Get. Vhr. 2. számú melléklet 2. pontját 2.11. és 2.12. pontokkal egészítenék ki a következők szerint:

„2.11. Az egyetemes szolgáltató a 2.5 pont szerinti tájékoztatási és ajánlatadási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetek egyetemes szolgáltató által aláírt példányának átadásával, illetve megküldésével is eleget tehet.”

Az Igazgatóság szerint nem indokolt a szerződés tervezet mellett külön tájékoztatás, ajánlatadás, mivel a szerződéstervezet a tájékoztatás, ajánlatadás során biztosítandó információkat tartalmazza.

„2.12. A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérése a Ptk. szerinti szerződéskötésre irányuló ajánlatnak minősül, ha az a GET. 36. § (1) bekezdés a), b) és e) pontja szerinti adatokat tartalmazza, és abban nem kerül sor az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott általános szerződési feltételektől történő eltérés kezdeményezésére.”

Ezen javaslat indoka a szerződéskötés folyamatának egyszerűsítése, mely lehetővé teszi, hogy a felhasználó ajánlatának ESZ általi elfogadásával létrejöjjön az egyetemes szolgáltatási szerződés, és a hatósági árakon történő szolgáltatás nyújtása a Hivatal által jóváhagyott általános szerződési feltételek alapján megkezdődhessen.

D. Ügyfélszolgálatok, valamint a hozzáférhetővé tételei és a rendelkezésre bocsátási kötelezettség szabályaira tett igazgatósági javaslatok:

Meghatározott dokumentumok, adatok és információk hozzáférhetővé tétele és rendelkezésre bocsátásukra vonatkozó kötelezettség kapcsán „a felhasználó kérése esetén” szövegrésszel, ennek alkalmazásával egészítené ki a következő jogszabályi szakaszokat: Get. 113. § (4) bekezdés; Get. 107/A. § (2) bekezdés; Get. Vhr. 23/A. § (1) bekezdés; Get. Vhr. 23/A. § (2) bekezdés; Get. Vhr. 23/B. § (6) bekezdés; Get. Vhr. 2. számú melléklet 2. pont 2.3. alpont; 71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet 7. § (1); 69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet 21. § (1) és (2) bekezdései.

Példaként kiemelve a Get. 113. § (4) bekezdése előírja, hogy „az engedélyes köteles a Hivatal által jóváhagyott üzletszabályzatot - a mindenkor hatályos, egységes szerkezetbe foglalt szöveggel - a honlapján, továbbá az ügyfélszolgálat működtetésére köteles engedélyes az ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni.”

Az Igazgatóság javaslata szerint az üzletszabályzat hozzáférhetővé tételére vonatkozó kötelezettség csupán a felhasználó kérése esetén terhelné az engedélyest.

Mindezek alapján megállapítom, hogy a szabályozás hiányosságai, pontatlanságai a fogyasztók jogbiztonságát is sérthetik, ezáltal az állampolgárok alapvető jogainak érvényesülését veszélyeztetik.

Az Alkotmánybíróság több határozatában elvi élel szövegte le, hogy a jogállam legfontosabb eleme a jogbiztonság [75/1995. (XII. 21.) AB hat. 9/1992. (I. 30.) AB határozat, ABH 1992, 65.]. A jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy nemcsak a jog egésze, de annak egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. Vagyis a jogbiztonság nem csupán az egyes normák egyértelműségét követeli meg, de az egyes jogintézmények működésének a kiszámíthatóságát is.

Fentiek alapján az Igazgatóság észrevételeivel, javaslataival kapcsolatban kialakított álláspontom a következő:

Alapjogvédelmi szempontból egyetértek:

– a földgázelosztói értesítés tartalmának – annak fogyasztói félreértelmezhetősége okán – felülvizsgálatával, hiszen a pontos, egyértelmű jogszabályi rendelkezések elengedhetetlenek a jogbiztonság szempontjából,

- azzal a javaslattal is, amely szerint a fent vázolt esetben, s feltételek megléte esetén a kikapcsolási folyamatot nem kell felfüggeszteni,
- a felhasználók értesítési módjára vonatkozó pontosításokkal, mivel azok az ügyintézés könnyítése érdekében indokoltak. *A pontos, jól körülhatárolt definíciók, így a panasz fogalmának meghatározása, elengedhetetlenek a jogbiztonság szempontjából,*
- a szerződéskötés folyamatával kapcsolatban tett módosítási javaslattal.

Nem értek egyet:

- a védendő fogyasztóknak megküldendő adatlap kiküldésének eltörlésével, valamint az évente egyszeri tájékoztatásuk eltörlésével, hiszen a fogyasztók minél teljesebb körű tájékoztatása indokolt,
- az ügyfélszolgálatok vonatkozásában megfogalmazott módosításokkal sem, mely csupán a felhasználó kérése esetén írma elő a közszolgáltatóknak az adatok, információk, dokumentumok hozzáférhetővé tételét és rendelkezésre bocsátását. Nem tartom indokoltnak a megjelölt jogszabályi rendelkezés ilyen irányú szűkítését, mivel ezzel a fogyasztók, felhasználók dokumentumokhoz, információkhoz való hozzáférési lehetősége, jogosultsága csorbulna.

IV. Intézkedésem

A fentiekből következően megállapítom, hogy a FŐGÁZ Zrt. Szekszárdi Ügyfélszolgálati Irodájában az ügyfélkapcsolatok megfelelő működtetéséhez a személyi-, tárgyi és technikai feltételek adottak, az Iroda a jogszabályi és szakmai előírásoknak megfelelően működik, a tevékenységével kapcsolatban a helyszíni vizsgálat során alapvető joggal összefüggő visszasságot nem észleltem, ebből következően intézkedést nem kezdeményezek.

A jogszabályi előírások nem egyértelmű megfogalmazása a jogállamiságból fakadó jogbiztonsághoz fűződő joggal összefüggésben visszasságot idézhet elő. A visszasságok jövőbeni megelőzése érdekében szükségesnek tartom a földgázszolgáltatásra vonatkozó, a fentiekben tárgyalt szabályok pontosítását.

A vizsgálati jelentésben feltárt alapvető jogok érvényesülését veszélyeztető szabályozással összefüggésben az Ajbt. 37. §-a alapján felkérem az *innovációért és technológiáért felelős minisztert*, hogy tekintse át az észrevételekkel érintett ágazati szabályozást.

Budapest, 2018. 09. 12. .

Székely László



Melléklet: FŐGÁZ Zrt. Egyetemes Szolgáltatás Igazgatóság által küldött módosítási javaslatok:

	státusz jogalkotó felé	normaszöveg	indokolás
kikapcsolási szabályok			
1.	✓	<p>Hatályát veszti a Get. Vhr. 25. § (1) bekezdésében az „Az értesítésnek – a földgázkereskedő által szolgáltatott adatok alapján – tételesen tartalmaznia kell a lakossági fogyasztóval szemben fennálló teljes követelést jogcímenként összecszerűen, azok eredeti fizetési határidejével együtt, továbbá – nem vagy nem kizárólag számlatartozásból eredő követelés esetében – a polgári peres vagy fizetési meghagyásos eljárás megindításának időpontját.” szövegrész.</p> <p>(1) A lakossági fogyasztónak a földgázkereskedő által kezdeményezett kikapcsolására csak olyan időpontban kerülhet sor, amelyről a földgázelosztó a lakossági fogyasztót legkorábban a GET 29. § (3a) bekezdése szerinti második értesítéssel egyidejűleg előre értesítette. Az értesítésben a földgázelosztó köteles meghatározni azt az 5 munkanapot, amely időszakon belül a kikapcsolást a földgázkereskedő a GET 29. § (3a) bekezdése szerinti kezdeményezése esetén végre kívánja hajtani. Az értesítést a földgázelosztó a földgázkereskedővel együttműködve is teljesítheti.</p>	<p>Az elosztói értesítésben indokolt a kereskedő felé fennálló tartozásra vonatkozó információk törlése mivel ezt a felhasználók gyakran félreértik, és a tartozást az elosztó részére utalják. Ezt követően hosszas eljárás kezdődik, panaszokat generál, mivel a téves utalást vissza kell utalni, majd a kereskedő részére megfizetni, és a kikapcsolást csak ez akasztja meg.</p>
2.	x	<p>A verzió</p> <p>Vhr. 24. § (2) Amennyiben a védendő fogyasztók nyilvántartásában szociálisan rászoruló fogyasztóként nem szereplő lakossági fogyasztó a tartozását nem fizette meg, a földgázkereskedő a kikapcsolást megelőző, a GET 29. § (3) bekezdés c) pontja szerinti első írásbeli értesítés megküldésével egyidejűleg írásban, közérthető módon és áttekinthető formában tájékoztatja a fogyasztót a védendő fogyasztókat megillető kedvezményekről, a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvétel kérelmezésének módjáról, valamint a 9. számú melléklet szerinti, kérelemként használható adatlap elérhetőségéről.</p> <p>B verzió</p> <p>Vhr. 24. § (12) A (2) bekezdés szerinti tájékoztatást a földgázkereskedő egyszer köteles teljesíteni. Ezt követően – kivéve, ha a védendő fogyasztó szociálisan rászorulóként való nyilvántartásba vételének jogszabályi feltételei az utolsó tájékoztatás óta változtak, vagy a lakossági fogyasztó személyében változás következett be – a (2) bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségét a földgázkereskedő a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvétel lehetőségére vonatkozó emlékeztető megküldésével is teljesítheti.</p>	<p>A Vhr. 9. számú melléklete szerinti formanyomtatvány megküldésének törlése – különösen, hogy a felhasználók jelentős része nem a szociális rászorultság miatt nem egyenlíti ki fizetési kötelezettségét – a követeléskezeléssel kapcsolatos költségek csökkentését lehetővé teszi.</p> <p>Továbbá indokolt a tájékoztatás megküldésének lecsökkentése arra az esetre, ha a korábbi állapothoz (hatályos szabályozás, felhasználó-változás) képest változás történt.</p>
3.	x	<p>A Get. Vhr. 24. § (3) bekezdés helyébe a következő rendelkezés lép:</p> <p>„(3) Ha a lakossági fogyasztó a földgázelosztónál szociálisan rászorulóként kezdeményezte a védendő fogyasztói nyilvántartásba történő felvételét, a nyilvántartásba történő felvételig, vagy annak megtagadásáig a kikapcsolási folyamatot a</p>	<p>A szabályozás célja a visszaélések csökkentése, mivel gyakorlati tapasztalat alapján a fogyasztók, akik időhúzás érdekében hiányos kérelmet nyújtanak be a védendő fogyasztói nyilvántartásba vétel érdekében, megakasztva így a kikapcsolás folyamatát.</p>

		<p>földgázelosztó felfüggeszti. Ez esetben a kikapcsolásra csak a nyilvántartásba való felvétel megtagadását követően kerülhet sor. Nem kell a kikapcsolást felfüggeszteni, ha a kezdeményezés nem tartalmazza az 56. § (4) bekezdése alapján bemutatandó adatokat, információkat, és így az érdemben nem bírálható el.”</p>	
felhasználó értesítési módjának pontosítása panasz, beadvány esetén			
4.	✓	<p>A Get. Vhr. 2. számú melléklet 7. pont 7.2. alpontja helyébe a következő rendelkezés lép:</p> <p>„7.2. Az egyetemes szolgáltató köteles a kifogást megvizsgálni, és ennek eredményéről a felhasználót legkésőbb a kifogás kézhezvételétől számított 15 napon belül írásban benyújtott kifogás esetében írásban értesíteni, szóban előadott kifogás esetében dokumentált módon tájékoztatni.”</p>	<p>A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/B. § (3) bekezdésére is figyelemmel nem minden esetben indokolt külön írásbeli értesítés pl. szóbeli megkeresés esetén a kifogás azonnali kezelésével.</p>
5.	x	<p>A Get. Vhr. 54. § (5) bekezdése helyébe a következő rendelkezés lép:</p> <p>„(5) A felhasználói beadványok intézése során az engedélyesnek 15 napos határidőn belül érdemben választ kell adnia a felhasználó részére. A felhasználói beadványra adott válasz formátuma a felhasználói beadvány formátumától eltérhet, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának, és ez ellen a felhasználó nem tiltakozik. A 15 napos válaszadási határidő a (3) bekezdés szerinti eljárási illetékesség megállapításának, illetve a (4) bekezdés szerinti egyeztetéseknek az időtartamával meghosszabbodhat, ha ezen eljárások lefolytatásának helye van. A válaszadási határidőbe nem számít bele a felhasználóval történő időpont egyeztetéstől a beadvánnyal kapcsolatos helyszíni vizsgálat elvégzéséig eltelt idő.”</p> <p>A Get. Vhr. 1. § (1) bekezdése a következő 14. ponttal egészül ki:</p> <p>„14. <i>Panasz</i>: olyan felhasználói beadvány, amelyben a felhasználó az engedélyes intézkedése ellen vagy az engedélyes várt intézkedésének elmaradása miatt emel kifogást,”</p>	<p>Költséghatékonyság érdekében indokolt, hogy a panasznak nem minősülő dokumentált megkeresések esetén a megkeresésekre adott válasz formátuma a felhasználó megkeresésének formátumától eltérhessen, ha az megfelel az ellenőrizhetőség és visszakereshetőség kritériumának (pl. levélben történő tájékoztatás kérés telefonon történő megválaszolása). A panaszokra vonatkozó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló törvény rendezi, így annak külön szabályozása itt nem szükséges.</p> <p>Illetve ehhez kapcsolódóan, az elhatárolás érdekében indokolt a panasz fogalmának meghatározása, amely egyértelművé teszi, hogy például az információ (felvilágosítás, tájékoztatás) kérés, az adatszolgáltatás, a tevékenység minőségének javítására tett javaslat nem minősül panasznak.</p>
egyetemes szolgáltatási szerződés formája, tartalmi eleme			
6.	x	<p>A Get. Vhr. 2. számú melléklet 2. pontja a következő 2.11. ponttal egészül ki:</p> <p>„2.11. Az egyetemes szolgáltató a 2.5. pont szerinti tájékoztatási és ajánlatadási kötelezettségének az egyetemes szolgáltatási szerződés tervezetek egyetemes szolgáltató által aláírt példányának átadásával, illetve megküldésével is eleget tehet.”</p>	<p>Mivel a szerződéstervezet a tájékoztatás, ajánlatadás során biztosítandó információkat tartalmazza, nem indokolt a szerződés tervezet mellett külön tájékoztatás, ajánlatadás.</p>
7.	x	<p>A Get. Vhr. 2. számú melléklet 2. pontja a következő 2.12. ponttal egészül ki:</p> <p>„2.12. A felhasználó egyetemes szolgáltatási szerződés megkötésére irányuló ajánlatkérése a Ptk. szerinti szerződéskötésre irányuló ajánlatnak minősül, ha az a GET 36. § (1) bekezdés <i>a)</i>, <i>b)</i> és <i>e)</i> pontja szerinti adatokat tartalmazza, és abban nem kerül sor az egyetemes szolgáltató üzletszabályzatában meghatározott általános szerződési feltételektől történő eltérés kezdeményezésére.”</p>	<p>A szerződéskötés folyamatának egyszerűsítése, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó ajánlatának ESZ általi elfogadásával létrejöjjön az egyetemes szolgáltatási szerződés, és a hatósági áron történő szolgáltatás nyújtása a Hivatal által jóváhagyott általános szerződési feltételek alapján megkezdődhessen.</p>

ügyfélszolgálatok		
8.	x	<p>Get. 113. § (4) bekezdésében az „ügyfélszolgálatán is hozzáférhetővé tenni” szövegrész helyébe az „ügyfélszolgálatán a felhasználó kérése esetén hozzáférhetővé tenni” szöveg lép.</p> <p>Get. 107/A. § (2) bekezdésében az „a felhasználókat az ügyfélszolgálati irodákban értesíti” szövegrész helyébe az „ügyfélszolgálatán a felhasználó kérése esetén hozzáférhetővé teszi / közzé teszi” szöveg lép.</p> <p>Get. Vhr. 23/A. § (1) bekezdésében a „térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani” szövegrész helyébe az „a felhasználó kérése esetén térítésmentesen hozzáférhetővé tenni” szöveg lép.</p> <p>Get. Vhr. 23/A. § (2) bekezdésében a „térítésmentesen a felhasználók rendelkezésére bocsátani” szövegrész helyébe az „a felhasználó kérése esetén térítésmentesen hozzáférhetővé tenni” szöveg lép.</p> <p>Get. Vhr. 23/B. § (6) bekezdésében az „az ügyfélszolgálatán formanyomtatványt tesz hozzáférhetővé a (4) bekezdés szerinti adattartalommal” szövegrész helyébe a „kérés esetén a (4) bekezdés szerinti adattartalommal formanyomtatványt bocsát a felhasználó rendelkezésére” szöveg lép.</p> <p>A Get. Vhr. 2. számú melléklet 2. pont 2.3. alpontjában a „köteles térítésmentesen hozzáférhetővé tenni” szövegrész helyébe a „köteles kérés esetén térítésmentesen a felhasználó rendelkezésére bocsátani” szöveg lép.</p> <p>71/2016. (XII. 29.) NFM rendelet</p> <p>7. § (1) bekezdésében az „az ügyfélszolgálati irodáiban és internetes honlapján köteles hozzáférhetővé tenni” szövegrész helyébe a „köteles internetes honlapján közzétenni és ügyfélszolgálatán a felhasználó kérése esetén hozzáférhetővé tenni / közzé tenni” szöveg lép.</p> <p>69/2016. (XII. 29.) NFM rendelet</p> <p>21. § (1) Az egyetemes szolgáltató a földgázellátásba bekapcsolt településeken a mérési időszakra meghatározott átlagos fűtőértéket köteles rendszeresen honlapján közzétenni, továbbá ügyfélszolgálatán a felhasználó kérése esetén hozzáférhetővé tenni.</p> <p>(2) Ha az egyetemes szolgáltató a fogyasztás elszámolásánál nyomáskorrekciót alkalmaz, köteles a számlán a mért és a korrigált értéket is feltüntetni, köteles továbbá a szolgáltatási területére hiteles mérőeszközzel mért légköri (barometrikus) nyomásértékeket rendszeresen honlapján közzétenni, továbbá ügyfélszolgálatán a felhasználó kérése esetén hozzáférhetővé tenni.</p>