

Elfogadható ügyfélszolgálat

A Magyar Energhiahivatalig jutott Babák Mihály polgármester erőfeszítése az ügyben, hogy a gázzolgáltató által megszüntetett szarvasi ügyfélszolgálati irodát visszaállítsák. A napokban érkezett a hivatal elnökétől válasz, amely összefoglalja a történeteket, s melyet Babák Mihály lapunk rendelkezésére bocsátott.

Tisztelt Babák Mihály Úr!

Polgármester úr 2007. február és március hónapokban több alkalommal is megkereste a Dél-alföldi Regionális Közigazgatási Hivatal Fogyasztóvédelmi Felügyelőségét, az ÉGAZ-DÉGAZ Zrt. vezetését, valamint a Magyar Energia Hivatalt. Bejelentéseiben fogyasztóvédelmi intézkedéseket kért az ÉGAZ-DÉGAZ Zrt. magatartása miatt kiszolgáltatott helyzetbe került szarvasi fogyasztók védelme érdekében.

A szolgáltató vezetőségének 2007. február 16-án írt levelében - melyet másolatban a Felügyelőség is megkapott - kifogásolja, hogy megszüntette a Szarvasi Ügyfélszolgálati Irodát, miáltal jelentősen megnehezült az időkés és mozgáskorlátozottak ügyintézési lehetősége. A telefonos ügyintézés sok esetben eredménytelennek és költségesnek tartja, az elektronikus levelezéshez pedig nem látja adottnak a technikai lehetőségeket. A legközelebbi ügyintézési lehetőség Szegeden van, ami a távolság és a költségek miatt nem jelent valódi megoldást a hátrányos helyzetben lévő személyek számára.

2007. február 27-én kelt levelében a Felügyelőség intézkedését kéri, az előző levelében leírtakat alátámasztó, Önhöz érkezett levelek megküldésének kíséretében. A Felügyelőség hatáskörének hiányában mindkét levelet Hivatalunkhoz továbbította. 2007. március 13-án kelt levelében már közvetlenül Hivatalunkat kereste meg. Ebben továbbra is a még mindig fennálló ügyfélszolgálati, számlázási rendellenességek megszüntetését, valamint a szarvasi ügyfélszolgálati iroda visszaállítását kéri. Leveléhez mellékelte a szolgáltató vezetőjének írt újabb levelét, valamint néhány Önhöz érkezett fogyasztói észrevételt.

A Magyar Energia Hivatal ezen előzmények után, az Ön leveléből nyert információk birtokában látott hozzá a kialakult helyzet felméréséhez. Ennek során tájékoztatást kért az ÉGAZ-DÉGAZ Zrt.-től, valamint vizsgálta a más szolgáltatóknál tapasztalható helyzetet, illetve a vonatkozó jogszabályi előírásokat. Ennek során a következőket állapítottuk meg.

A szolgáltató a vezetőségének címzett első levélre 2007. március 9-én válaszolt. Válaszában leírja, hogy a 2006. év végén megváltozott gázár-támogatási rendszer olyan mértékű ügyfélforgalmat indukált, melynek lekezelése átmenetileg meghaladta a rendelkezésre álló erőforrások munkavégzőképességét. És éppen ez okból kifolyólag nem rendelkeznek olyan szabad kapacitással, amely lehetővé tenné új iroda nyitását. A szociális támogatás miatti megkeresések megszűnésével a személyes és telefonos ügyfélszolgálatok hatékonyan és elfogadható színvonalon képesek kezelni a fogyasztói megkereséseket.

A Magyar Energia Hivatal tapasztalatai egybevágóan a szolgáltató által leírtakkal. Az alanyi jogon járó gázár-támogatás szociális alapúvá alakítása a normál ügyviteli forgalmat többszörösen meghaladó mértékű fogyasztói megkeresést indukált. Ez a megkeresés mennyiség az ország csaknem valamennyi Szolgáltatójánál (még az egyébként nem érintett áramszolgáltatóknál is) működésbeli rendellenességet okozott. A problémákat tetézte, hogy a megkeresések időben szűk sávra koncentrációva érkeztek be, és az ügyfelek olykor több éve fennálló, de a szolgáltatónak bejelenteni „el-felejtett” változások legalizálását igényelték, amelyek számlázási rendszerbeli átvezetése többlet kapacitást, és az átlagostól képzettebb munkaerőt követelt. Az ilyen típusú munkaerő előteremtése nem oldható meg egyik pillanatról a másikra, így törvényszerűen munkatorlódások következtek be, amelyek szintén törvényszerűen a telefonos megkeresések számának drasztikus növekedéséhez vezettek, szinte ellehetetlenítve ezáltal a telefonos ügyintézését is.

A Hivatal folyamatosan figyelemmel kísérte az eseményeket és a rendelkezésre álló eszközökkel igyekezett rávenni a szolgáltatókat a normális működés mielőbbi helyreállítására. Ennek során sikerült elérni azt, hogy 2007. április 2-án az ÉGAZ-DÉGAZ Zrt. telefonos ügyfélszolgálatát által nyújtott szolgáltatási színvonal 92% volt, ami jóval meghaladja a Hivatal által elfogadottnak tartott

80%-os szintet. A személyes ügyfélszolgálatok forgalma lecsökkent, a nyitáskor ott várakozott létszáma 10 főnél kevesebb. Az Orosházi Ügyfélszolgálati Iroda létszámát 2 főre bővítette a szolgáltató. Tájékoztatást kaptunk továbbá arról is, hogy a területfüggő ügyintézés megszűnt, a fogyasztók a szolgáltató Bács-Kiskun, Csongrád, vagy Békés Megyében található 11 irodája közül abban intézhetik az ügyeiket, amelyik számukra megközelíthetőség, munkahely, nyitvatartás, stb. szempontjából a legkedvezőbb.

A Szarvason volt ügyfélszolgálati iroda visszaállításával kapcsolatosan azonban tájékoztatjuk, hogy a jelenlegi jogszabályi környezet sehol, semmilyen formában nem szabályozza, hogy hol és milyen módon kell a szolgáltatóknak a személyes ügyfélszolgálatokat működtetniük. A Hivatal az áramszolgáltatók vonatkozásában adott ki erre vonatkozó szolgáltatásminőségi határozatot a 2006. év során. Az abban megfogalmazott követelmények szerint kötelező a személyes ügyfélszolgálat a megyei jogú városokban, valamint ezek 45 km-es körzetén kívül úgy, hogy 30 km-en belül legyen elérhető iroda. Szarvas légvonalban mért 45 km-es körzetének határán található jelenleg a Békéscsabai Ügyfélszolgálati Iroda, valamint a 30-35 km-es távolságon belül található a Szentesi és az Orosházi Ügyfélszolgálati Iroda is. Vagyis a fogyasztók számára a távol eső Szegedi Ügyfélszolgálati Irodán kívül közelebbi irodában is rendelkezésükre áll ügyintézési lehetőség. A Szarvasi Ügyfélszolgálati Iroda léte, vagy nem léte - jelen állapot szerint - kizárólag az önkormányzat és a szolgáltató közötti megállapodás megkötésének függvénye.

Kérjük tájékoztatásunk szíves elfogadását. Amennyiben a későbbiek során esetleg újabb problémái merülnének fel a település területén tevékenykedő áram-, vagy gázzolgáltatóval kapcsolatban, készséggel segítségre leszünk ennek megoldásában.

Üdvözlettel:

Horváth J. Ferenc, elnök

Döntésekről dióhéjban

Az alábbiakban Szarvas Város Önkormányzata Képviselő-testületének május 17-iki ülésén egyes ügyekben hozott döntéseit foglaljuk össze.

– Színes laponként 136 forint + ÁFA értékben határozták meg a digitális alaptérképből a lakosság részére történő adatszolgáltatás díját a képviselők. Ezek a másolatok tartalmazzák a városi közművek nyomvonalát.

– Elfogadták legutóbbi ülésükön a képviselők a közművelődési intézmények 7 éves továbbképzési terveit. Törvény írja elő hogy ezen intézményekben (könyvtár, művelődési központ, múzeum) dolgozók hét évente szervezett képzésben vegyenek részt.

– Lázár Zsoltot delegálja a szarvasi képviselő-testület a Kistérségi Szociális Kerekasztal tagjainak sorába. A kerekasztalt a kistérségi társulás tanácsa áprilisban hozta létre.

– A szarvasi képviselő-testület jóváhagyta azt a feladatellátási megállapodást, melyet a Körös-szögi Kistérség Többszörös Társulása kötött az év december 31-ig a Varius Alapítvánnyal és a Rózsakert – Gondoskodás az Egészséges Életmódért Alapítvánnyal.

– Meghosszabbították a szarvasi önkormányzat június 1-jén lejáró, 150 millió forintos, folyószámla hitelkeret szerződésének határidejét 2008. május 31-ig.

– A város önkormányzata csatlakozik a BIOEDITH (Bioenergia, Integrált Technológia-fejlesztési Hálózat) hálózathoz. A testület felhatalmazta a polgármestert és a jegyzőt az erről szóló megállapodás aláírására. A hálózat magában foglalja mindazok körét, akik érintettek lehetnek a megújuló energiák elterjesztésében, technológiai fejlesztésében. A partnerség anyagi kötelezettséggel nem jár, ellenben hasznos információk és kapcsolatok kiinduló pontja lehet.

– A Közkincs Alapítvány pályázatán vesz részt Szarvas, a már meglévő – a lovas napokon és a nyári művészeti fesztiválon használt – mobil lelátójának bővítésére, székek beszerzésére. A maximumán pályázható összeg 4,5 millió forint.

– Harmincezer forint anyagi támogatást ad Szarvas Város Önkormányzata a Szelekovszky László szerkesztésben megjelenő Kastélyok és kúriák Békés megyében című kiadvány megjelentetéséhez. A kiadó ugyanilyen értékben ajándékoz az önkormányzatnak a megjelenő könyvből, melyben természetesen szerepelnek a szarvasi kastélyok is.