

Elmaradt rendszerváltás: túltengő monopóliumok.

A UPC DTH S. a. r. l. – az „afrikai jövő” állatorvosi lova

A *monopóliumok* szabályozására évtizedekkel ezelőtt rendelkezésre álltak a megoldások. A szabályozás állami feladat, a mulasztó hatalom most is haszonélvezője hibájának. A monopóliumokkal mutyizva, a fogyasztók rovására önmagának is extraprofitot biztosít. A polgárok többet fizetnek az indokoltnál és nem kapják meg az elvárható minőséget. Az árképletek, ha vannak, eleve túlzott jövedelmet biztosítanak.

A hatóság eltűri, hogy ennél is többet számlázzanak. Az új kormány megígérte a rendkívül magas rezsiköltségek leszorítását, viszont a fogyasztói kiszolgáltatottság enyhítéséről nem volt szó, holott az is fontos lenne.



Ahol az ügyfél préda

Költségcsökkentés helyett lett *válságadó*: nem a fogyasztóknak juttatják vissza, ami nekik járna. E kérdésekről cikket írtam 2010 októberében (ld. alább), a válságadó bejelentésével egy időben. Az egybeesés nem kedvezett a megértésnek, az ellenzéki politika és a vele menetelő sajtó nem a magyar állampolgárokat védte, hanem a monopóliumokat. Jogosnak tartották, ha áthárítják az adót a fogyasztókra, azzal riogattak, hogy az óriáscégek kivonulnak. *Mi lesz velünk akkor?* – tette fel a kérdést újra és újra egy délutáni rádióműsor beszélgető riportere. *Hiszen ezek a cégek képviselték nálunk a termelési, szolgáltatási kultúrát!* – adott számot arról, hogy fogalma nincs, minek vannak kitéve a fogyasztók. A monopóliumok előbb örültek, hogy extraprofitjuknak csak egy részét veszik el, aztán elkezdtek morfondírozni és a legváltozatosabb módszerekkel kezdték visszaszerezni azt, amit elvontak tőlük. Az ügyfélkapcsolatokban is durvább módon léptek fel.

A UPC Kft.-ből ez év februárjában alakított fantomcég, a UPC DTH S. a. r. l. úgy lép fel, ahogy egy afrikai gyarmaton sem szokás. Egyszerűen elveszi (ellopja, elcsalja) azt, amit csak tud. Hogy milyen módszerekkel és milyen bűncselekményeket is megvalósítva, erről szól az a beadvány, amit alább ugyancsak olvashatnak. Eredetileg a UPC központjának írtam volna levelet, de onnan is a magyar ügyfélszolgálat kapja meg. Ezért a *Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz* fordultam: **mi folyik itt?**

Kérem olvasóimat, hogy hasonló tapasztalataikat írják meg, hogy az ilyen magatartás oda kerüljön, ahova való.

*

Tisztelt Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság!

Tárgy: a UPC garázdálkodása – állami segédlettel?

Új kormány – változatlan „agilitás”

Bár már több mint fél éve új kormánya van az országnak és Önöket is másként nevezik, *nincs jele annak*, hogy egyik alapvető feladatukat, a távközlési cégek erőfölénnyel való visszaélésének megakadályozását ellátnák. Sőt látnivalóan „el akarják háritani” a fogyasztók, az ügyfelek panaszait, hiszen *még mindig tulajdonképpen lebeszélük őket* arról, hogy Önöknek akár csak felvessék gondjaikat. Honlapjukon egy 2003-as törvényre hivatkoznak, holott lett volna idejük és módjuk e törvény módosítására:

„Az elektronikus hírközlési törvény (2003. évi C. törvény (Eht.) 138.§-a) szerint **a panaszok és bejelentések kivizsgálása elsődlegesen a szolgáltató feladata**. Az NMHH piacszabályozási, ellenőrzési tevékenysége során ellenőrzi, hogy a szolgáltatók ezt a feladatot megfelelő színvonalon látják-e el.”

Bejelentések nélkül is örködniük kellene, bejelentésre sem igen mozdulnak

A tisztességes szolgáltatói magatartás feletti örködésüket nyilván *bejelentések nélkül is el kellene látniuk*. Hiszen ez feladatuk. De bejelentésre sem mindig mozdulnak, erről tanúskodnak azok az internetes fórumok, ahol *sorra arról számolnak be* magyar állampolgárok, hogy a magyar állam e feladatait ellátó szervezete nem is válaszol.

Amiről írok, az *maga a botrány*, de a cég, amelyik így működik, *rendkívül magabiztosan tovább szemérmetlenkedik*. Sőt úgy működik, mint egy *bűnszövetkezet*, durván megsértve a magyar és a nemzetközi jogot.

Egy afrikai gyarmaton sem túrnék ezt el! Mihez és miért asszisztál az állam?

Talán hallottak arról, hogy a UPC, különösen mióta formálisan átalakult (UPC Kft.-ből UPC DTH S. a. r. l. lett) *úgy működik Magyarországon, ahogy egy afrikai gyarmaton sem merne*. Hogy ezt mégis eltűrik, hallgatólagosan vagy akár bátorítással, annak fő oka az lehet, amit a fórumozók is feltételeznek: a cég *a magyar állammal mutyizik*, feltehetőleg *valamilyen ellenszolgáltatás fejében* a magyar állam szemet huny a felett, hogy a

szolgáltatás műszaki színvonala alatta legyen az EU-s minőségnek, sőt megengedi, hogy még alább menjen (ld. antennaátállítások). A jelek szerint *asszisztál ahhoz*, hogy az ügyfelekkel packázzanak, az ügyfeleket megkárosítsák, esetleg meglopják, nem ritkán tehát bűncselekményeket kövessenek el.

A UPC S. a. r. l. a magyar állam jóvoltából megfoghatatlannak képzelheti magát?

A UPC S. a. r. l.- nál ahhoz is, hogy gyakorlatilag megfoghatatlan fantomcéggként működhessen. A szolgáltatóknál ezeket a felháborító disznóságokat nem lehet orvosolni, *nem ügyintézőnek, hanem tájékoztatnak*: esetenként *hazugságokról*. Az ügyfél ezeket cáfoló bizonylatait, bizonyítékait *nem akarják látni*, azt látatlanban elutasítják. Az ügyintézőknek nincs kompetenciájuk, de még a csoportvezetővel sem lehet beszélni. Illegalitásban vannak.

Van-e, aki vezeti a UPC S. a. r. l.-t? Illegalitásban vagy az alkalmazottak eltüntették őket?

Egy *fantomcégről* van szó, legalábbis a vezetők nélküliségét tekintve: azok neveit és elérhetőségeit titokként kezelik. A válaszleveleket nem írják alá és nem pecsételik le, azokban különben részleges és semmire sem használható válaszok vannak. De még ahhoz sem tartják magukat. Ha a telefonbeszélgetéskor az ügyfél írásbeli megerősítést kér, egyszerűen bontják a vonalat. Az utóbbi időben felvettek egy tájékoztató embert (Szilágyi Ottót), aki a hangosabb ügyfeleket felhívja és úgy tesz, mintha erősen törné a fejét, hogyan oldja meg a problémát. Megígéri, hogy másnap jelentkezik, de nem teszi. Ha sikerül előkeríteni, közli: most is ugyanazt a *tájékoztatást* tudja adni. Stb. Ha valaki kideríti a luxemburgi központ e-mail címét, kiderül, hogy az is ide van becsatolva: egy gép visszaír: szíveskedjék felhívni a 06-40-150-150-es számot. Ez a UPC fizetössé tett telefonszáma, ahol saját költségére mindenki hosszan hallgathat érdektelen közleményeket. És kioktatásokat: ha nincs szolgáltatás, ellenőrizze, befizette-e a csekket. A minél gyorsabb visszakapcsolás érdekében, kérjük, faxolja le. Együttműködését köszönjük – hallja a saját költségére az is, akinél (még) működik a szolgáltatás. Stb.

Felkérem Önöket, lássák el a feladatukat!

Felkérem Önöket, lépjenek végre közbe. Személyes ügyekben, ma már ügyeimben is, ami a UPC hibájából következett be és *egy óra alatt tisztázható lenne, de hat hónapja sem sikerült* a fenti magatartás és stílus miatt. Valósággal gyötrik és gyötörhetik ügyfeleiket.

Az ügyemről (ügyeimről). Senki sem szereti ha hülyének nézik

1.) Kivetettek rám 14 ezer forint letéti díjat, amikor már évek óta nincs ilyen fizetési kötelezettség. Amikor ezt a „technikai hibát” tisztáztuk, úgy szüntették meg a jogtalan követelést, hogy *elloptak egy évvel korábban befizetett letéti díjat*. Erről mindig mást állítottak, legutóbb azt, hogy 2003-ban ennek összegét tartozásom fejében „felhasználták”. De *nem volt tartozásom*, amit a megőrzött bizonylatokkal igazolni tudok, ezeket viszont *nem hajlandóak megtekinteni*. Mi nem találkozhatunk az ügyfelekkel! – volt a válasz, miután elhárították azt, hogy oda bemenjek és felajánlottam, jöjjenek el hozzám. Viszont szóban azt javasolják, hogy ne fizessek szolgáltatási díjat addig, amíg ez a 14 ezer forint el nem fogy.

Ezt egy csoportvezető proponálja az ügyintézőn keresztül, de vele nem lehet beszélni és írásba sem hajlandók foglalni. Elfogadni ezt azért sem tudom, mert nekem jár a letéti díj és

semmi közöm hozzá, hogyan akarják a lopást eltitkolni. De azért sem fogadhatom el, mert egyszer már jogtalanul kikapcsolták a szolgáltatást.

2.) Közben augusztusra *újból (még egyszer és az egyenlegnek is ellentmondva)* kérték a *szolgáltatási díjat* (ugyanarra a hónapra még egyszer), de telefonon tisztáztuk, hogy azt befizettem és hogy rossz összeget kerestek. Majd mégis az augusztusi befizetés „elmaradására” hivatkozva kikapcsolták a szolgáltatást. Elismerték utána, hogy ennek nem volt alapja, de közölték, hogy rendezzem, mert különben az automata nem engedi visszakapcsolásomat. Ezután 2100 forint visszakapcsolási díjjal és az augusztusi díjra való tekintettel (!) újabb kamattal terheltek meg. Telefonon és írásban is próbáltam ezeket a csinált ügyeket rendbe tenni, de nem megy. Írtam a cég vezetőjének is, de megkapta az ügyfélszolgálat. Ha Luxemburgba írok, azt is ők kapják meg. **Mi folyik itt?**

Szíves intézkedésük mellett kérem, járuljanak hozzá a cég defantomizálásához. Adják meg a vezetők neveit, elérhetőségüket, a luxemburgi központnál annak az elérhetőségét, akinek az ilyen pofátlan „ügyintézésel” szembesülnie kellene. Már megírtam leveletem franciául, de nem tudom, hova küldjem? Lehetőleg e-mailen, hogy a postaköltség ne megint engem terheljen.

A levél másolatát felteszem honlapomra, a hasonló helyzetben levők tájékoztatására.

Budapest, 2010. december 20.

Üdvözlettel:

Dr. Szabadi Béla

... Budapest,

e-mail:

mobil:

honlap: <http://www.szabadibela.hu/>

UPC ügyfélszám:

Forrás: honlap

<http://www.szabadibela.hu>