

UPC: keresem az okot. Harmadik levél Szalay Annamáriának

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság tevékenységének egyik fele a távközlés felügyelete. Hogy szerencsés-e, hogy a távközlés műszaki és szolgáltatási kérdései is ide vannak telepítve, nem hiszem. A fogyasztók ugyanis teljesen ki vannak szolgáltatva a cégeknek (ne szépítsük: az itt működő monopóliumoknak), különösen az egészen gátlástalan UPC DTH S. a. r. l.-nek, rengeteg anomáliát kell elszenvedniük az elégtétel és a korrekció reménye nélkül. Mivel beadvánnyal és két levelemmel sem tudtam arra rábírní a hatóságot, hogy lássa el feladatát, egy harmadik levelet is írtam Szalay Annamáriának. Ebben rákérdeztem: lehet-e szerepe a kérdéskörrel megbízott helyettese esetleges összeférhetlenségnek ebben a mozdulatlanságban. Ha nem lenne, akkor sem örülhetünk, hiszen más okokat – hiszen nem lehet jó ok – sem lehet elfogadni. Például a szakmai alkalmasság esetleges hiányát, vagy az állam mutyizását a jogszabályokat megsértő céggel, cégekkel. Nem arról van-e szó, hogy a jogtalan extraprofit miatt kivetett válságadót ilyen formán is átháríthatnák a fogyasztókra.



Szalai Annamária: harmadik levél

Szalai Annamáriától választ sem kaptam, előremozdulásról sem tudok. A hatóság egyik tisztségviselője szerint nem kellene a közvéleménnyel megosztanom helytelennek minősített következtetéseimet. Én viszont csak kérdéseket teszek fel, ami nyilván másokat is érdekel. Nyilván az érdemi válasz is érdekelné a megkárosított és tehetetlen ügyfeleket. A levelet alább olvashatják:

Szalai Annamária

elnök

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

Budapest

Tárgy: még mindig a UPC DTH S. a. r. l.-ről és az ügyintézés akadozásáról

Tisztelt Elnök Asszony!

1.) 2010 decemberében, majd 2011 januárjában Elnök asszonyhoz is fordultam egy olyan távközlési szolgáltatási ügyben, ami a szolgáltató hibájából akkor már fél éve húzódott. Az ügyet is a UPC S. a. r. l. csinálta, azzal, hogy általa is többször elismerten ügyintézési hibákat követett el és számtalan jogszabályt megsértett. Mindent elkövettem, hogy sikerüljön az általuk kreált problémákat elhárítani, de falakba ütköztem, rengeteg időm ment el feleslegesen, sok-sok óra, a szolgáltatás (jogtalan) kikapcsolásával igyekeztek elvenni a kedvem a folytatástól. Stb. A cégnek Budapesten nincs vezetője, de az ügyfélszolgálat vezetőjével sem lehet kapcsolatba lépni. A számlák helyett kiállított értesítők szabálytalanul vannak kiállítva. És így tovább.

Elnök asszonyhoz azért fordultam, hogy az Ön hivatalának munkatársai ne úgy járjanak el, ahogy állítólag általában szoktak: nem is válaszolnak, a honlapjukon eleve igyekeznek lebeszélni a panaszosokat arról, hogy Önökhöz forduljanak. Ez azért is sajnálatos, mert *állami segédlet nélkül a UPC S. a. r. l. aligha merne így fellépni Magyarországon*. Miközben segítségét (valójában persze intézkedést) kértem, levelemben egyúttal meglepetésemet fejeztem ki, hogy a távközlés szolgáltatási és műszaki kérdései is Önhöz tartoznak. Bár ezek helyetteséhez vannak telepítve, de nála sem láttam igazán biztosítékát annak, hogy az intézménytől idegen terület jól működjön. Ez a véleményem sajnos beigazolódott.

Beiktatásakor Elnök asszony úgy nyilatkozott, hogy: *„Nagyon nagy alázattal szeretném megtanulni ezt a területet is, ahogy tettem a média szabályozásánál is. Azért van ilyen munkamegosztás, és itt ül mellettem Mátrai Gábor, aki a hírközlés területét fogja felügyelni és irányítani alelnökként, hogy ebből ne legyen probléma. Ebben nagy segítségemre lesz az ő távközlési múltja.”* Nehéz eldönteni, megtörtént-e az előrehaladás az ismeretekben és hogy ebben segítségére volt-e „az ő távközlési múltja”. (Éppen erről írok nemsokára.)

2.) Bár Öntől nem kaptam választ, de másoktól igen, ezek azonban *nem elégítenek ki*, hiszen az ügyet nem sikerült lezárni és nincs biztosíték arra sem, hogy ez a sajnálatos, az ügyfeleket megkárosító gyakorlat a UPC DTH S. a. r. l.- nál nem fog folytatódni, akár nálam is. Mint ismeretes, a műholdas televíziózást a UPC Magyarország Kft.-től átvette a UPC DTH S. a. r. l., miközben az előbbi cég (UPC Magyarország Kft.) tevékenysége sem szűnt meg. A kábeltelevíziózásban, a telefóniában és az internetben

ők továbbra is fontos piaci szereplők. Sőt az új cég számára is teljesítenek munkákat és megbízásokat, ők végezték az antennaátfordításokat. Az új és a régi cég egyidejű jelenléte viszont olyan (zavaros és átláthatatlan) *körülményeket teremtett, ami különösen kedvez az ügyfelek megkopasztásának (ha szabad ilyen nyíltan kifejezni magam) és az ügyfelek fárasztásának.* Az antennaátfordításnál sincs felelős, mert a UPC S. a. r. l. –nél kell bejelenteni, ha valami

nem stimmel, de a kijelölt szerelőt ők nem tudják megtalálni. Ezt el is mondják: várakozzon kérem türelmesen, a szerelő majd biztos jelentkezni fog. Mi róla nem tudunk, nem dolgozunk.

3.) Elgondolkodtam azon, *vajon miért nem sikerül előrelépniük a UPC S. a. r. l. megfélemezésében,* amivel tavaly júniusa óta foglalkoznak, mégpedig mindenféle kormányzati egyeztetés keretében? Helyette, *Mátrai Gábor* életrajzában több olyan momentumokat látok, ami *esetleg tartalmi összeférhetlenségre* utal. Jogszabály ugyan nem tiltja kinevezését, de előélete alapján ilyen kifogás mégis felmerülhet, ami *a nyilvánvaló, ám megmagyarázhatatlan eredménytelenség* oka vagy egyik oka is lehet. Azt is tudom, hogy ilyen összeférhetlenségnek látszó helyzetek tömegével vannak sajnos a magyar közéletben, de mégis megkerülhetetlen, hogy erről beszéljünk.

Nyilván ismert Ön előtt *Mátrai Gábor* – nyilván tiszteletre méltó – életútja. Szakmai pályafutása *első részében pénzügyi területen* dolgozott (Magyar Hitelbank Rt. vállalati finanszírozó, Postabank vállalati finanszírozó, Encoprint Kisszövetkezet főkönyvelő, Sluis and Groot Hungary pénzügyi igazgató, Magyar-Amerikai Vállalkozási Alap befektetési menedzser, Róna & Társai Rt. befektetési igazgató.) Ez utóbbiban *Róna Péter* jogász és gazdaságtörténész (aki a közvélemény előtt közgazdászként ismert) befektetési tanácsadója volt. Róna Péter több nagy cég számára végez munkát, az LMP delegáltjaként az MNB felügyelőbizottsági tagja, a pécsi egyetem tanácsának tagja stb. De ez egy külön történet.

Az életrajz szerint *Mátrai Gábor* ezután váltott, *ezzel a váltással igazolnák elnökhelyettesi kinevezését.* Csakhogy olyan területekre került, amelyek *meglehetősen összeférhetetlennek tűnnek* jelenlegi beosztásával. *Mátrai úr* a felügyelete alá tartozó és a UPC S. a. r. l. ügyel kapcsolatban levő a *UPC Central Europe Group üzletfejlesztési igazgatója,* végül a *UPC Magyarország szabályozási és kormányzati kapcsolatok igazgatója* lett. Az előbbit nem kell magyaráznom, az utóbbi pedig nem más, ha jól értem, mint *lobbizás a kormánynál,* ami viszont új kollégáinál teremthet furcsa (megfordított) helyzetet. (Ugyanis jelenlegi beosztottainál lobbizott.) Nem jelent e téren fordulatot az, hogy 2009 óta a *Szélessáv Alapítvány* stratégiai igazgatója lett, ami ugyancsak lobbizási tevékenységnek látszik, ez más irányú összeférhetlenséget valósíthat meg. Ez sincs – a rossz szabályozás miatt – eleve tiltva, de tartalmilag összeférhetetlennek tűnik, csakhogy egy másik irányított területen, az internetes szolgáltatásokban és ezen keresztül ismét a UPC-val kapcsolatban.

Elnök asszony erre mondhatja, hogy mindez nem akadályozza helyettesét a munkában. *Lehet, hogy így van, de akkor mi akadályozza?*

A mostani helyzet az egyébként működési engedélyt nem kapott, de mégis működő és visszasan, az ügyfeleket megkárosító módon működő UPC S. a. r. l. esetében *meglehetősen túrhetetlen.* Az is, hogy *az ügyfelek panaszait csak díj ellenében akarják kivizsgálni.* Sajnos ez még terhesebb a miatt, hogy ezt Pécsen lehet elintézni, mert ezt a részlegüket Pécsre költöztették. (Ez lenne a vidékfejlesztés?)

Ismételten kérem, szíveskedjék az apparátusnál a látható fékeket kikapcsolni. Az is jó megoldás lenne, ha az ide igazán nem tartozó területet más fogyasztóvédelmi területekkel összevonnák. Így könnyebb lenne az egyeztetés is Önök között, ami háromnegyed éve csikorogva és eredménytelenül folyik.

Budapest, 2011. február 28.

Üdvözlettel:

Dr. Szabadi Béla

Forrás. honlap:

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