

**ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IGAZGATÓSÁG
HATÓSÁGI KAPCSOLATOK**

Iktatószám: 121793712
Ügyintéző: Laurinyecz Ágnes
Telefonszám: (1) 265-7626
Telefaxszám: (1) 265-7759
Cím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1

**Fogyasztóvédő Alapítvány
Selmeczi Balázs elnök úr részére**

levelek@fogyasztovedelem.hu

Tisztelt Elnök Úr!

Kérem, engedje meg, hogy a 2014. július 29-én érkezett, panasz T-com tárgyú elektronikus levelével kapcsolatban az alábbiakban tájékoztassam.

A fent hivatkozott megkeresésében [REDACTED] ügyfelünk hibaelhárítással kapcsolatos kifogásaira kérte Társaságunk választát.

Részvénytársaságunk az Ügyfél részére 2014. július 22-én kelt válaszelevelében fejtette ki álláspontját, melyet az alábbiakban szeretnék kiegészíteni.

Társaságunk a hibaelhárítással kapcsolatos tevékenységét a 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 9. §-ában foglaltak alapján végzi.

A fent hivatkozott jogszabály szerint a szolgáltató köteles a hibabejelentéseket 48 órán belül kivizsgálni és az elvégzett vizsgálat alapján az előfizetőt értesíteni, illetve a hiba bejelentésétől a hiba kijavításáig eltelt idő nem haladhatja meg a 72 órát. Továbbá meghatározza azt is, hogy a hiba elhárításáról a bejelentőt értesíteni kell.

Szintén a fenti jogszabály határozza meg azt is, hogy nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételt bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül.

Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A fentiek alapján Részvénytársaságunk mind a hibabehatárolással kapcsolatos 48-órán belüli, mind a hibaelhárítás végéről szóló értesítési kötelezettségének eleget tett.

Az Ügyfél bejelentését a fentiek tekintetében kivizsgáltuk, mely során megállapítást nyert, hogy a hibaelhárítás során nem minden esetben a munkafolyamatnak megfelelő tartalmú értesítő üzenetek kiküldése történt, valamint a hibaelhárításra vonatkozó időpontok módosulásával kapcsolatosan sajnálatos módon valóban nem történt kapcsolat felvétel.

A kifogásolt időszakban, vagyis 2014. július 14. és 2014. július 28. között tett bejelentéseit Részvénytársaságunk ennek megfelelően 2014. július 14-től 2014. július 18-ig tekintette egybefüggő hibabejelentésnek, amelyet a 49504384-es jegyzonosító számon vett nyilvántartásba.

A hibaelhárítás az Ügyfél 2014. július 18-án 17:51-kor Társaságunk telefonos ügyfélszolgálatán tett bejelentése alapján zárult le, mivel ekkor jelezte, hogy a korábban bejelentett hiba áramtalanítással (ki-be kapcsolással) megoldódott. A hibaelhárítás megszüntetését Társaságunk SMS üzenetben visszaigazolta.

Tekintettel arra, hogy az ISDN szolgáltatásra vonatkozó hibát legközelebb a 2014. július 18-i hibaelhárítás lezárásáról kiküldött értesítést követő 72 órán túl, 2014. július 21-én, 22:00-kor, majd 2014. július 22-én 07:52-kor jelezte, a bejelentését Részvénytársaságunk már nem egybefüggő hibaként kezelte és így új, 49622157 jegyzonosító számon vette nyilvántartásba, melynek lezárására 2014. július 31-én került sor.

Az Ügyfelet korábbi, 121547618 iktatószámú válaszelevelünkben már tájékoztattuk arról hogy, a 2014. július 31-ével lezárt hiba miatt Társaságunknak késedelmes hibaelhárítás miatt kötbérfizetési kötelezettsége keletkezett, melynek a jogszabályi kötelezettségének megfelelően fog eleget tenni.

A telefonszolgáltatásra vonatkozó hibabejelentésekkel kapcsolatosan keletkezett költségeinek megtérítésére vonatkozó igényével kapcsolatosan arról szeretném tájékoztatni, hogy Társaságunk nem zárkózik el a szabályoknak megfelelő és neki felróhatóan okozott kár megtérítése elől, amennyiben a kárigény részletezéséből és a szükséges igazolások, bizonyítékok alapján megállapítható a kártérítési igény jogalapja, és a kárként megjelölt összeg mértékének megalapozottsága.

Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 143. § (1) bekezdése rögzíti, hogy: "Az előfizetői szerződések késedelmes vagy hibás teljesítése esetében az elektronikus hírközlési szolgáltató a felhasználó vagyonában okozott kárt köteles megtéríteni, az elmaradt haszon kivételével"

Társaságunk a fentiekről egyidejűleg az ügyfelet is tájékoztatta.

Bízom benne, hogy válaszómmal a szíves segítségére lehettem.

Budapest, 2014. augusztus 27.

Tisztelettel:

Zsuppánné Vörös Tünde
osztályvezető



Magyar Telekom Nyrt.
Székhely: 1013 Budapest, Krisztina krt. 55.
Hatóságilag kapcsolatok
Postacím: 1502 Budapest, Postafiók 520/1