



VESZPRÉM MEGYEI  
KORMÁNYHIVATAL

VESZPRÉMI JÁRÁSI HIVATALA

Ügyiratszám: VE-09/01/00003-0004/2018.

Tárgy: Kötelezés

Előzmény: VE/O001/00137/2018.

Ügyintéző: dr. Nikl Zoltán

Ügyfél: Pápai Vízz- és Csatornamű Zrt.  
(székhely: 8500 Pápa, Vízmű u. 2.)

Tel: 88/550-510

Határozatszám: 1818K-00016

HATÁROZAT

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Vezetőjének hatáskörében eljárva a **Pápai Vízz- és Csatornamű Zrt-t** (székhely: 8500 Pápa, Vízmű u. 2.; adószám: 11338110-2-19; továbbiakban: Szolgáltató)

**kötelezem**

arra, hogy a határozat véglegessé válásának napjától számított 15 napon belül az általa a 89/510-630 hívószámon üzemeltetett ügyfélszolgálaton biztosítsa a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, továbbá az ügyintézés kezdetekor a fogyasztót tájékoztassa a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, valamint annak egyedi azonosítószámáról.

A véglegesen kiszabott kötelezés önkéntes teljesítésének elmaradása esetén a végrehajtást foganatosító szerv a meghatározott cselekményt a kötelezett költségére és veszélyére elvégeztetheti, a kötelezettel szemben pénzbírságot szabhat ki, továbbá a rendőrség közreműködésével kényszerítheti ki a meghatározott cselekményt.

Felhívom a Szolgáltató figyelmét, hogy amennyiben a jelen határozatban foglalt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetésére irányuló kötelezettségének nem tesz eleget, és a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban Fgytv.) 45/A. § (1)-(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések ismételt megsértését, úgy a hatóság az Fgytv. 47. § (1)-(2) bekezdésében meghatározott jogkövetkezményeket alkalmazhatja. Ugyanakkor az Fgytv. 47/C. § (5) bekezdése, és a kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény (továbbiakban: Kkv tv.) 12/A. §-a értelmében, az ott meghatározott esetekben, a fogyasztóvédelmi hatóság minden esetben bírságot szab ki.

A Járási Hivatal eljárása során eljárási költség nem került megállapításra, így annak viseléséről rendelkezni nem volt szükséges.

A határozat ellen annak kézhezvételétől számított 15 napon belül a Pest Megyei Kormányhivatalhoz címzett, de a Veszprémi Járási Hivatalhoz (8210 Veszprém, Pf. 2184) benyújtandó fellebbezésnek van helye.

A Pest Megyei Kormányhivatal a sérelmezett döntést, valamint az azt megelőző eljárást megvizsgálja, melynek során nincs kötve a fellebbezésben foglaltakhoz.

A fogyasztóvédelmi hatóság döntése ellen fellebbezni csak a megtámadott döntésre vonatkozóan, tartalmilag azzal közvetlenül összefüggő okból, illetve csak a döntésből közvetlenül adódó jog- vagy érdeksérelemre hivatkozva lehet. A fellebbezést indokolni kell. A fellebbezésben csak olyan új tényre lehet hivatkozni, amelyről az elsőfokú eljárásban az ügyfélnek nem volt tudomása, vagy arra önhibáján kívül eső okból nem hivatkozott.

Az elkészített fellebbezést, a fellebbezésre nem jogosulttól származó fellebbezést, az önálló fellebbezéssel meg nem támadható végzés ellen irányuló fellebbezést, valamint az előző bekezdésben rögzítetteknek nem megfelelő fellebbezést az első fokú döntést hozó hatóság visszautasítja.

A fellebbezés illetéke 5.000 Ft. Az illetéket az ügyfél neve, lakcíme vagy székhelye, és az ügyszám (iktatószám) megjelölésével banki átutalással vagy külön igényelt készpénz-átutalási megbízás útján (csekk) kell megfizetni. Banki átutalás esetében az illetéket a Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-01012107 számú számlára kell teljesíteni, amely összegnek legkésőbb a beadvány Hatósághoz érkezését követő 8. napon a számlán kell lennie. Az átutalást igazolni szükséges.

## INDOKOLÁS

A Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatalának (továbbiakban: Hatóság) felügyelője – a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatának ellenőrzése témavizsgálat keretében - 2018. február 9-én 9 óra 38 perckor a Hatóság hivatali helyiségéből felhívta a Pápai Vízzel- és Csatornamű Zrt. (székhely: 8500 Pápa, Vízmű u. 2.; adószám: 11338110-2-19; továbbiakban: Szolgáltató) ügyfélszolgálatát a 89/510-630-as telefonszámon.

A próbahívás során a felügyelő az alábbi megállapításokat tette:

- 1) A hívás sikeres felépülésének időpontjától számított 5 perc várakozási időn belüli hívásfogadás és érdemi ügyintézés nem kezdődött meg.
- 2) A Szolgáltató ügyfélszolgálat a telefonos ügyintézés kezdetekor nem tájékoztatott az alábbiakról:
  - arról, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül
  - arról, hogy a hangfelvételt öt évig megőrzi
  - arról, hogy a hangfelvételt a fogyasztó kérelmére a rendelkezésére bocsátja
  - a hangfelvétel egyedi azonosítószámáról.

Az ellenőrzés napjával, 2018. február 9-én eljárást indítottam, amelyről a VE/O001/00137-0002/2018. számú végzéssel értesítettem a Szolgáltatót.

A hívás pontos adatairól 2018. február 20-án tájékoztatást kértem a NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt-től. A NISZ Zrt. 2018. február 21-én a közölte a Hatósággal, hogy a hívás 2018. február 9-én 9 óra 38 perc 44 másodperctől és 9 óra 45 perc 56 másodpercig tartott.

2018. február 21-én, a VE/O001/00137-0002/2018. számú végzéssel bekértem a Szolgáltatótól a hívás hanganyagát.

2018. február 22-én a Hatósághoz beérkező nyilatkozatában Szolgáltató az alábbiakat közölte:

*„A Pápai Vízmű telefonos ügyfélszolgálatán végzett fogyasztóvédelmi ellenőrzésük után kivizsgáltuk a történeteket és az alábbiakat állapítottuk meg:*

1. A Pápai Vízmű Zrt. központi telefonszáma: 89/313-455. A Társasághoz bejövő hívások nagy része ezen keresztül érkezik, ezen a számon a telefonközpont automatikusan tájékoztatja a hívó felet, hogy a telefonbeszélgetés rögzítésre kerül.
2. A Felhasználók gyorsabb kiszolgálása céljából később kialakításra került az Ügyfélszolgálatot közvetlenül elérő 89/510-630 hívószám. A közvetlen szám rögzíti a beszélgetést, de a gépi hangbemondást a központ programozója nem tudta megoldani, ezért azt az ügyintézők előszóban mondják el a hívó félnek. (A telefonbeszélgetések felvételéről és kezeléséről az 1/2017 sz. vezérigazgatói utasítás rendelkezik, amelyet csatolunk.)

3. A Pápai Vízmű Zrt. ügyfélszolgálatán két fő végzi a személyes, elektronikus és a telefonos ügyintését egyaránt.

4. A fogyasztóvédelmi ellenőrzés időpontjában az ügyintéző éppen pénzt vett át egy hátralékkal rendelkező ügyféltől, a telefont – ettől függetlenül – néhány csengetés után felvette, azonban a rossz hangminőség miatt érdemben nem tudott intézkedni, ezért továbbkapcsolta az értékesítési csoporthoz. Ez a mellék azonban foglalt volt, ezért a hívás megszakadt.

5. A csatolt hangfelvételekből a megismételt hívások és az azokra tett rossz ügyintézői intézkedések, válaszok nyomon követhetők.

Tisztelt Fogyasztóvédelem! A Pápai Vízmű ügyfélszolgálat a megfelelő színvonalon kiszolgálja az ügyfelek igényeit úgy telefonon, mint szóban és írásban is. A szolgálat kialakításánál a Felhasználóbarát megoldásokra törekedtünk, napjainkig az ügyintézés gyorsaságára és színvonalára panasz nem érkezett. Belátjuk, hogy a fogyasztóvédelmi ellenőrzés és arra tett lépések nem ezt támasztják alá, de az elmondottakból az is kiderül, hogy abban a pillanatban több tényező is rossz irányba vitte a dolgokat.

- az ügyfélszolgálatos ügyintéző éppen egy kevésbé barátságos hátralékos ügyféllel küzdött, pénzt számolt, miközben jött az ellenőrző telefon
- a fogyasztóvédelmi ellenőrzés ténye még jobban megzavarta, bepánikolt és ezt követően hibát hibára halmozott
  - o elfelejtette bemondani, hogy: „vízmű ügyfélszolgálat, a hívás rögzítésre kerül”
  - o nem győződött meg arról, hogy a kapcsolt mellék fogadóképes-e, ezért a vonal megszakadt, azután ezt a hibát még egyszer elkövette

A jelenleg működő ügyfélszolgálati telefonos rendszerünk egyik hiányossága, hogy az egyedi hívásazonosító számot nem közli az ügyféllel, de minden hívás rendelkezik az előírt azonosító számmal (lásd csatolt hangfelvételek). Hiányosság továbbá, hogy a bemondott szöveg **nem tartalmazza a hangfelvétel megőrzésének idejét, fogyasztó rendelkezésére bocsátását. Az említett hiányosságokat levelünk postázásával egyidejűleg megszüntettük, az ügyintéző előszóban közli a hívó féllel az egyedi azonosító számot a hangfelvétel megőrzésének idejét és a fogyasztó rendelkezésére bocsátását.**

Szolgáltató nyilatkozatához mellékelte a felügyelővel folytatott hívás hanganyagát, valamint a telefonbeszélgetések felvétele, felvételek kezelése tárgyú 1/2017.01.09. számú vezérigazgatói utasítást, továbbá annak 2018. február 20-án kelt kiegészítését.

A Szolgáltató honlapján a (+36) 89/510-630-as telefonszám van feltüntetve az „Ügyfélszolgálat” szó alatt, ezért az ügyfélszolgálatok ellenőrzését végző felügyelő ezt a számot hívta, és nem a „Központ” szó alatt feltüntetett (+36) 89/313-455-ös telefonszámot.

Az Fgytv. nem tesz különbséget a gépi hangos vagy élő hangos tájékoztatás között, annak módja a szolgáltatókra van bízva, a lényeg az, hogy a fogyasztók már a telefonhívás kezdetekor tájékoztatva legyenek a készülő hangfelvétellel kapcsolatos jogaikról.

Az Fgytv. vonatkozó szabályai kógensek, azaz kimentést nem tűrnek. A Szolgáltató oldalán felmerülő körülmények - munkatársak száma, stressztűrő képessége, technikai gondok a gépi hangbemondást illetően, foglalt mellék – szubjektív jellegűek, ezek nem mentesítenek a felelősség alól, ezért a döntéshozatal során nem vettem figyelembe őket.

A Szolgáltató 4 hangfelvételt bocsátott a Hatóság rendelkezésére. Felügyelőnek az érdemi ügyintézését rögzítő hanganyag az 1A-20180209-094424 jelzésű hanganyag, amely 40 másodperc hosszú. A NISZ Zrt. mérése szerint a teljes telefonbeszélgetés 2018. február 9-én 9 óra 38 perc 44 másodperctől és 9 óra 45 perc 56 másodpercig, azaz 7 perc 12 másodpercig tartott. Ebből az időtartamból amennyiben kivonjuk a 40 másodpercet, 6 perc 32 másodpercet kapunk, azaz ennyi időt kellett várnia a felügyelőnek az érdemi ügyintézés megkezdésére, amely 1 perc 32 másodperccel hosszabb az Fgytv. által megengedett maximális öt perc várakozási idővel.

A Szolgáltató által rendelkezésre bocsátott hanganyagok egyike sem tartalmazza továbbá azt, hogy a beszélgetésről hangfelvétel készül, hogy azt öt évig megőrzik, kérelemre rendelkezésére bocsátják, és a hívás egyedi azonosítószámáról sem adtak tájékoztatást.

Fgytv. 17/B. § (3) Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, illetve az ügyintézés időpontjának előzetes lefoglalására biztosított telefonos elérés esetében biztosítani kell a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli hívásfogadást és az érdemi ügyintézés megkezdését, kivéve, ha az a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt nem lehetséges, feltéve, hogy a vállalkozás úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. A vállalkozás köteles a panasszal kapcsolatos élőhangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása nélküli módon – reklám továbbítása nélkül – a telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat menüsorrendjének első helyére tenni. Az ügyfélszolgálatához beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, valamint az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell. Ha a hangfelvétel tartalmazza a 17/A. § (5) bekezdése szerinti tartalmi elemeket – ide nem értve a panasz előterjesztésének helyét, a fogyasztó által bemutatott bizonyítékok jegyzékét, a jegyzőkönyvet felvevő személy aláírását, valamint a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét –, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető. A hangfelvételt egyedi azonosítószámmal kell ellátni és öt évig meg kell őrizni.

(3a) A fogyasztó kérésére, a fogyasztó erre irányuló kéréséről történő tudomásszerzéstől számított 30 napon belül díjmentesen

a) biztosítani kell a vállalkozás (1) bekezdés szerinti ügyfélszolgálatán a hangfelvétel meghallgatását,

b) hangfelvételenként egy alkalommal a hangfelvételtől másolatot kell biztosítani.

(3b) Amennyiben a fogyasztó kéri, a hangfelvételtől készült másolatot elektronikus úton kell rendelkezésére bocsátani. A fogyasztó a (3a) bekezdésben foglalt jogait együttesen és külön-külön is gyakorolhatja. A vállalkozás a hangfelvétel kiadását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem kötheti. A vállalkozás a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni köteles.

Kkv. 12/A § (1) A hatósági ellenőrzést végző szervek kis- és középvállalkozásokkal szemben az első esetben előforduló jogsértés esetén – az adó- és vámhatósági eljárást és a felnőttképzési tevékenységet folytató intézmények ellenőrzésére irányuló eljárást kivéve – bírság kiszabása helyett figyelmeztetést alkalmaznak.

A Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató a Kkv. 3. § (4) bekezdésében meghatározott kritériumok figyelembe vételével nem minősül kis- és középvállalkozásnak, ezért a figyelmeztetést nem alkalmazhattam.

Szolgáltató azáltal, hogy a fogyasztó által kezdeményezett hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belüli nem kezdte meg az érdemi ügyintézését, megsértette az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdését.

Szolgáltató azáltal, hogy a telefonos ügyintézés kezdetekor nem tájékoztatta a fogyasztót a hangfelvétel készítéséről, megőrzéséről, a rendelkezésre bocsátásról továbbá annak egyedi azonosító számáról, megsértette az Fgytv. 17/B. § (3b) bekezdését.

Fgytv. 47. § (1) Ha a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során megállapítja a 45/A. § (1)–(3) bekezdésében meghatározott fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését, az eset lényeges körülményeinek – így különösen a jogsértés súlyának, a jogsértő állapot időtartamának, a jogsértő magatartás ismételt tanúsításának, illetve a jogsértéssel elért előny – figyelembevételével és az arányosság követelményének szem előtt tartásával az alábbi jogkövetkezményeket állapíthatja meg:

b) megtilthatja a jogsértő magatartás folytatását,

c) határidő tűzésével a feltárt hibák, hiányosságok megszüntetésére kötelezheti a vállalkozást

(2) Az (1) bekezdésben foglalt jogkövetkezmények alkalmazása esetén a fogyasztóvédelmi hatóság – amennyiben azt az eset körülményeire tekintettel szükségesnek tartja – határidő

tűzésével kötelezheti a jogsértő vállalkozást, hogy a hibák, hiányosságok, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedésekről a hatóságot értesítse

Fgytv. 47. § (5) Az (1) bekezdés alkalmazásában a jogsértés súlyát különösen a jogsértéssel érintett fogyasztók száma, érdekeik sérelmének köre, a jogsértő magatartás kiterjedtsége, valamint a jogsértéssel érintett áruk értéke alapozhatja meg.

A mérlegelés során az Fgytv. 47. § (5) bekezdésében foglaltakra voltam figyelemmel az alábbiak szerint:

*A fogyasztók érdekei sérelmének köre:*

A tájékoztatáshoz fűződő alapvető jog sérelme állapítható meg. Az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell és erről a tényről, valamint arról, hogy a felvételt megőrzi és kérelemre rendelkezésre bocsátják, továbbá a hívás egyedi azonosítószámáról a fogyasztót a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Ennek hiányában a fogyasztó nem szerez tudomást arról, hogy milyen jogok illetik meg a hangfelvétellel kapcsolatban. A Szolgáltató az ügyfélszolgálat felé indított hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt percen belüli élőhangos bejelentkezése érdekében úgy köteles eljárni, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. A fogyasztó alapvető joga, hogy a kérdésével, vagy panaszával ésszerű várakozási időn belül a szolgáltató segítségét, illetve tájékoztatását kérheti.

*A jogsértés ismételtsége:* A Hatóság a Szolgáltatót a hivatkozott fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezések megsértése miatt még nem marasztalta el.

*A jogsértéssel érintett fogyasztók száma:* Egy esetben bizonyítottan megvalósultak a jogsértések.

A fentiek figyelembe vételével az Fgytv. 47. § (1) bekezdés b) pontja alapján köteleztem a Szolgáltatót, hogy a hívás sikeres felépülésének időpontjától számított öt perc várakozási időn belül a hívásfogadást és az érdemi ügyintézést kezdje meg. Az Fgytv. 47. § c) pontja alapján határidő tűzésével köteleztem továbbá a Szolgáltatót a hangfelvétellel kapcsolatos tájékoztatás hiányosságainak pótlására.

Tájékoztatom a Szolgáltatót, hogy az iktatórendszer változása miatt a VE/O001/00137/2018. ügyiratszámra változott.

A határozat elleni fellebbezési illeték mértékéről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 29. § (2) bekezdése, megfizetésének módjáról a 73. §-a, valamint az eljárási illetékek megfizetésének és a megfizetés ellenőrzésének részletes szabályairól szóló 44/2004. (XII. 20.) PM rendelet 4/A. §-a rendelkezik.

Döntésemet a hivatkozott jogszabályhelyek alapján, továbbá Ákr. 80. § (1) bekezdésben és a 81. § (3) bekezdésben meghatározottak szerint, az Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Statútum R.) 1-2. §-aiban biztosított hatáskörömben és az Ákr. 16. §-a szerinti illetékességi ok alapján eljárva hoztam meg.

Az e határozat elleni jogorvoslati lehetőséget az Ákr. 112. §-a, 116. § (1) és (2) bekezdés a) pontja, valamint 118. § (1)-(3) bekezdései szabályozzák.

Veszprém, 2018. február 22.

**Benczik Zsolt**  
járásai hivatalvezető  
nevében és megbízásából:

**dr. Dobó-Kocsis Veronika**  
osztályvezető

