



## PEST VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Ügyiratszám: PE/002/01279-5/2023.

Tárgy: Tájékoztatás

Előzmény: PE/002/01245/2023.

Hiv. szám: XX-FSEF/16/2/(2023)

Ügyintéző: dr. Pentz Katalin

Telefon: fogyved@pest.gov.hu

### Fővárosi Vízművek Zrt. részére

#### Elektronikus úton

#### Tisztelt Fővárosi Vízművek Zrt.!

A Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya (a továbbiakban: Hatóság) az Igazságügyi Minisztérium által XX-FSEF/16/2/(2023) számon elrendelt,

#### **"A közszolgáltatók panaszkezelésének, telefonos ügyfélszolgálatainak és honlapjainak vizsgálata"**

elnevezésű országos témavizsgálat keretében, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján ellenőrizte a **Fővárosi Vízművek Zrt.** (székhely: 1138 Budapest, Váci út 182., cégjegyzékszám: 01-10-042451, adószám: 10898824-2-44, Szolgáltató / Közszolgáltató) telefonos ügyfélszolgálatát és honlapját.

#### **A Hatóság 2023. május 25. napján ellenőrizte az előírt feltételek fennállását, és a próbahívás alapján megállapította a következőket:**

- a Közszolgáltató által üzemeltetett telefonos ügyfélszolgálat elérhető.
- a hívás sikeres felépülésétől számított 5 perc várakozási időn belül történt meg a hívásfogadás és az érdemi ügyintézés megkezdése;
- az előhangos ügyintézés választása a menüsorrend első helyén található;
- az előhangos bejelentkezés választása a fogyasztó beazonosítása nélküli módon történt;
- az előhangos bejelentkezés választása reklám továbbítása nélkül valósult meg;
- a Közszolgáltató a hangfelvétel készítésével, megőrzésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségéről, továbbá az egyedi azonosítószámáról az ügyintézés kezdetekor megfelelő tájékoztatást nyújtott.

#### **A Hatóság 2023. május 26. napján ellenőrizte a Közszolgáltató honlapját. Az ellenőrzés teljes körű volt, a honlap ellenőrzése napján elérhető valamennyi menüpontra kiterjedt, és annak tartalma az ellenőrzés napján, a Hatóság szerverén archiválásra és nyomtatásra került.**

#### **A Hatóság a Közszolgáltató honlapjának ellenőrzése során a következőket állapította meg:**

1. A Közszolgáltató neve, székhelye, telephelyének elérhetősége szerepel a honlapon.
2. A szolgáltatási terület földrajzi elhelyezkedése szerepel a honlapon.
3. Az alkalmazandó díjak mértékét, alkalmazásának feltételeit, a díjképzés szabályait feltüntették.
4. A közszolgáltatási tevékenység során kötelezően alkalmazandó jogszabályokat felsorolták.
5. A panaszok benyújtásával és intézésével kapcsolatos információkat feltüntették a honlapon.
6. A fogyasztóvédelmi szervek, békéltető testületek és a fogyasztói érdekek képviselőit ellátó egyesületek elérhetőségét vagy a felügyeleti szerv honlapjának ezen információkat maradéktalanul tartalmazó közvetlen hivatkozást feltüntették.
7. Az ügyfélszolgálat elérhetőségére és működésére vonatkozó információkat feltüntették.
8. Az üzletszabályzatot és az általános szerződési feltételeket szerepeltették a honlapon.
9. Az üzletszabályzat egyéb általános szerződési feltétel módosításáról szóló közérthető tájékoztatót szerepeltették a honlapon.

Fogyasztóvédelmi Főosztály  
1088 Budapest, József krt. 6.

Telefon: [\(06-1\) 459 4911](tel:06-1-459-4911); KRID: 540696917

E-mail: [fogyved@pest.gov.hu](mailto:fogyved@pest.gov.hu)

Web: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/pest>

Fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy az országos témavizsgálat keretében elvégzett ellenőrzés alapján a Közszolgáltatóval szemben nem indokolt közigazgatási hatósági eljárás indítása.

Budapest, 2023. időbélyegző szerint

**Dr. Tarnai Richárd főispán**  
nevében és megbízásából:

**dr. Miklós-Illés Gergely**  
osztályvezető

A döntésről értesül:

- Fővárosi Vízművek Zrt. (1138 Budapest, Váci út 182., adószám: 10898824-2-44) – **CK**
- Irattár