

Iktatószám: BA/001/00133-0003/2018

Tárgy: Els fokú kötelezést kiszabó határozat

H A T Á R O Z A T

A Baranya Megyei Kormányhivatal Pécsi Járási Hivatal a Szigetvári Távh Szolgáltató Nonprofit Kft.-t (székhely: 7900 Szigetvár, Szt. István ltp. 7., adószám: 22945033-2-02 , a továbbiakban: Társaság) arra

kötelezi,

- **hogy a telefonos ügyfélszolgálatra beérkez hívásokat minden esetben hangfelvétellel rögzítse, a hangfelvételeket lássa el egyedi azonosítószámmal, és öt évig őrizze meg azokat,**
- **hogy amennyiben a hangfelvételek rögzítése automata rendszer telefonközpont alkalmazásával történik, az él hangos ügyintézés választását a fogyasztó beazonosítása és reklám továbbítása nélküli módon a telefonos ügyfélszolgálat menürendjének első helyére tegye, továbbá**
- **hogy a hangfelvétel rögzítését megelőzően tájékoztassa a fogyasztókat a hangfelvétel készítéséről, annak megismerésével és rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos feltételekről, valamint az egyedi azonosítószámáról.**

A fenti kötelezettségének a Társaság a határozat véglegessé válásának napjától köteles eleget tenni.

Kötelezem továbbá a Társaságot arra, hogy a fogyasztóvédelmi hatóság eljárása során észlelt hiba, hiányosság, illetve a jogsértés megszüntetése érdekében tett intézkedéséről a hatóságot a határozat véglegessé válását követő 15 napon belül értesítse.

4. A Társaság által megsértett jogszabályhelyek:

A feltárt tényállás alapján megállapítottam, hogy a Társaság megsértette

- az Fgytv. 17/B. § (3) bekezdésében foglaltakat.

Kelt: Pécs, 2018.

Kapják:

1. Szigetvári Távh Szolgáltató Nonprofit Kft.
2. Irattár