

Váci Távhő Nonprofit Közhasznú Kft.									
Sorszám	Vizsgálatot végző szerv neve	Vizsgálat jellege	Vizsgálat tárgya	Vizsgálat időpontja	Főbb megállapításai	A Vizsgálat közvetlen pénzügyi vonzata	Ha igen, akkor jogcíme	Megtett intézkedések	A vizsgálatot záró határozat száma
1.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése	2018. január 26.	Kötelezés a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/B.§ (3), és (3b) bekezdésének betartására	nincs	nincs	Beszélgetésrögzítővel és géphangi bejelentkezés funkcióval rendelkező telefonkészülék beszerzésre került	PE/001/00275- 4/2018
2.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése	2019. május 06.	Kötelezés a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény 17/B.§ (3), és (3b) bekezdésének betartására	50 000 Ft.	Fogyasztóvédelmi bírság	A bejelentkező géphangi szöveg két helyen módosításra került	PE-06/01/00696- 6/2019
3.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi eljárás	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók, valamint a közszolgáltatók panaszkezelésének vizsgálatáról	2019. szeptember 23.- 2019 október 17	Fogyasztóvédelmi tárgyú rendelet megsértését nem állapítja meg.	nincs	nincs	nincs	PE/001/01244- 5/2019
4.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése	2020. július 13.	Hatósági eljárás megindítására okot adó körülmény nem áll fenn.	nincs	nincs	nincs	PE/002/01506- 2/2020

5.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi eljárás	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók, valamint a közszolgáltatók panaszkezelésének vizsgálatáról	2020.október 05.- 2020.október 30.	Fogyasztóvédelmi tárgyú rendelet megsejtését nem állapítja meg.	nincs	nincs	nincs	PE/002/02348- 5/2020.
6.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi eljárás	A Szolgáltató panaszkezelési gyakorlatának vizsgálata tárgyában, kérelemre indult közigazgatási hatósági eljárás	2021.január 12.- 2021.február 17.	Kötelezi a Szolgáltatót - arra, hogy a jövőben a telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet a fogyasztónak legkésőbb az arra adott érdemi válasszal egyidejűleg küldje meg, továbbá - arra, hogy a fogyasztók panaszait minden esetben válaszolja meg írásban, érdemben, az előírt 15 napos határidőn belül.	nincs	nincs	Új panszkezelési rend bevezetése	PE/002/00240- 3/2021
7.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi eljárás	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatának ellenőrzése	2021. május 05.- 2021.június 24.	Figyelmeztetés és kötelezés a Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. Törvény Fgytv. 17/B. § (9) b), g) és Fgytv. 17/A. § (11) bekezdésének betartására	nincs	nincs	A hiányzó adatok megjelenítése a honlapon	PE/002/01133- 6/2021.
8.	Pest Megyei Kormányhivatal Érdi Járási Hivatala Közlekedési és Fogyasztóvédelmi Főosztály	Fogyasztóvédelmi eljárás	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatának ellenőrzése	2021. augusztus 31 .- 2021. december 17.	Kötelezi a Szolgáltatót - arra hogy a jövőben, panasz elutasítása esetén minden esetben tájékoztassa a fogyasztót arról, hogy mely hatóság vagy békéltető testület eljárását kezdemenyezheti, illetve a válaszleveleiben szereplő ezen tájékoztatása teljeskörűen és pontosan tartalmazza a illetékes hatóság, illetve a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testület elérhetőségeit, továbbá az arra vonatkozó tájékoztatását is, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében „igénybe veszi- e" a békéltető testületi eljárást.	100 000 Ft.	Fogyasztóvédelmi bírság	A Fogyasztóvédelmi hatóság, valamint a Békéltető testület helyes címének feltüntetése a kimenő levél formátumon, illetve a kísérőszöveg módosítása	PE/002/03010- 2/2021

9.	Pest Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya	Fogyasztóvédelmi ellenőrzés	Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése	2022. július 21.	Közszolgáltatóval szemben nem indokolt közigazgatási hatósági eljárás indítása	nincs	nincs	nincs	PE/002/01717- 4/2022.
----	---	--------------------------------	--	------------------	--	-------	-------	-------	--------------------------