



KOMÁROM-ESZTERGOM MEGYEI KORMÁNYHIVATAL
TATABÁNYAI JÁRÁSI HIVATAL

Komáromi Távhőszolgáltató Kft.

Komárom
Csokonai út 2.
2900

Iktatószám: KE-06/001/00133-0002/2018.
Tárgy: Tájékoztatás
Ügyintéző: Farkas Angéla

Tisztelt Címzett!

Tájékoztatom, hogy hatóságunk „Az elektronikus hírközlési szolgáltatók és a közszolgáltatók telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálatainak ellenőrzése” c. témavizsgálat keretében 2018. február 05. napján ellenőrzés alá vonta a társaság 34/342-144 telefonszámon keresztül elérhető ügyfélszolgálatát.

Az ellenőrzés során hatóságunk az alábbi szempontok teljesülését vonta vizsgálat alá:

- Ügyfélszolgálat elérhető
- 5 percen belüli hívásfogadás és érdemi ügyintézés megkezdése (Fgytv. 17/B. § (3) bek.)
- Élőhangos ügyintézés a menüsorrend első helyén található (Fgytv. 17/B. § (3) bek.)
- Élőhangos bejelentkezés választása a fogyasztó beazonosítása nélküli módon történik (Fgytv. 17/B. § (3) bek.)
- Élőhangos bejelentkezés választása reklám továbbítása nélkül valósul meg (Fgytv. 17/B. § (3) bek.)
- Hangfelvétel készítésével, megőrzésével, rendelkezésre bocsátásával kapcsolatos kötelezettségről tájékoztat (Fgytv. 17/B. § (3b) bek.)
- Egyedi azonosítóról nyújt tájékoztatást (Fgytv. 17/B. § (3b) bek.).

Tekintettel arra, hogy az ellenőrzés során valamennyi vizsgálati szempont alapján megfelelőnek találtuk az ügyfélszolgálat működését, így az ellenőrzés tapasztalatai alapján hatóságunk eljárást nem indít a társasággal szemben.

Tatabánya, 2018. február 05.

Tisztelettel:

Dr. Fodor János hivatalvezető nevében és megbízásából:



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Turza Gábor'.

Turza Gábor
osztályvezető

Kapják:

1. Címzett
2. Irattár