

**Ügyszám:** EBF-AJBH-62/2024.

**Védett tulajdonság:** fogyatékos

**Diszkrimináció területe:** közszolgáltatás

**Diszkrimináció típusa:** közvetlen hátrányos megkülönböztetés

**Jogsértést megállapító határozat**

### Kérelem, a kérelmező álláspontja

A látási fogyatékos kérelmező előadta, hogy amikor szerződést kötött egy közszolgáltatásra, kérte, hogy a számlákat e-mailen küldjék a részére. E-mailen azonban csupán értesítőt kapott a számla kiállításáról, és egy tájékoztatást, mely szerint a számla a közszolgáltató weboldalán érhető el. Ez az oldal azonban az általa használt képernyőolvasó programmal nem volt értelmezhető, vagyis nem volt számára akadálymentes, így a számlához ott nem fért hozzá. Hozzátette, hogy regisztrált a szolgáltató mobilapplikációjára is, azonban az sem volt számára akadálymentes, a számláit ott sem tudta megismerni. Ezt követően a szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatán jelezte, hogy látássérült, és kérte, hogy biztosítsanak a részére akadálymentes számlát, mire a szolgáltató arról tájékoztatta, hogy akadálymentes számla igényléséhez ki kell töltenie egy nyomtatványt és orvosi igazolást kell csatolnia. A szükséges nyomtatványt azonban a szolgáltató pdf-formátumban küldte meg számára, amit ugyancsak nem lehet akadálymentesen kitölteni. Kifogásolta az ügyfélszolgálatnak írt e-mailben, hogy a dokumentumot ki kell nyomtatnia, és a kitöltéséhez személyes segítséget kell igénybe vennie. Kérte, hogy a nyomtatványt bocsássák rendelkezésére Word-formátumban, mert azt elektronikusan önállóan is ki tudná tölteni. A szolgáltató azonban ettől elzárkózott.

A kérelmező sérelmezte, hogy a közszolgáltató által számára kibocsátott számlákhoz nem tud akadálymentesen hozzáférni, mivel azok kizárólag olyan formátumban érhetőek el, ami az általa, illetve a látásfogyatékosok által használt képernyőolvasó szoftverekkel nem értelmezhető, illetve kifogásolta azt is, hogy amikor az akadálymentes számla iránti igényét jelezte az ügyfélszolgálaton, ehhez olyan nyomtatványt küldtek meg neki, ami akadálymentesen nem volt kitölthető.

### Az eljárás alá vont álláspontja

Az eljárás alá vont arról nyilatkozott, hogy amennyiben a fogyatékkal élő felhasználó az *egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény 10/A. §-ának (1) bekezdése* szerint jelzi, hogy akadálymentes számlát igényel, akkor ő azt biztosítja oly módon, hogy a számlaértesítő e-mailhez akadálymentes számlát mellékel. Az érintett az igényét az ügyfélszolgálati irodákban vagy írásban (levélben, e-mailben) jelezheti. Amennyiben a rendszerükben az akadálymentes számlázást igénylő felhasználó mint fogyatékos személy van nyilvántartva, akkor csak a felhasználó személyi adatait szükséges egyeztetni, és rögzíteni kell az akadálymentes számlára vonatkozó igényt. Ha a rendszerükben nincs rögzítve, hogy a felhasználó fogyatékkal élőként védettségben részesül, akkor először a védettséget igazolnia kell. Ehhez ki kell tölteni egy kérelmet, mely a honlapján elérhető és letölthető, és a fogyatékos igazolásához szakhatósági szakvéleményt vagy háziorvosi igazolást kell bemutatni. Az online ügyfélszolgálat előzetes regisztrációt követően használható, a látássérültek által legtöbbször használt programokkal felolvasható, azonban a szolgáltatás nem akadálymentes formátumú. A mobilapplikáció nem megfelelő a felolvasóprogramok számára.

A kérelmező esetében ügyintézőjük nem megfelelő rugalmassággal kezelte az akadálymentes számlára vonatkozó igényt, ezért fordult elő, hogy az írásos bejelentése ellenére nem állította be számlázási rendszerükben az akadálymentes számla küldésének lehetőségét.

Az eljárás alá vont – a kérelmezővel folytatott egyeztetés alapján – még az eljárás során az akadálymentes számlaszolgáltatást beállította a kérelmező részére, és az e-mailben küldött értesítő mellé a kérelmező által is értelmezhető pdf-formátumban csatolta a számlát.

### Az eljárás lefolytatása

A kérelmező és az eljárás alá vont nyilatkozatai alapján a hatóság megfogalmazott egy egyezségtervezetet, azonban nem jött létre köztük egyezség. A hatóság a felek nyilatkozatai, a becsatolt dokumentumok és a vonatkozó jogszabályi előírások figyelembevételével hozta meg döntését.

### A hatóság döntése és annak indokai

Az eljárás alá vont tevékenysége közszolgáltatásnak minősül, melynek körében biztosítani kell a fogyatékos személyek számára az állapotuknak megfelelő önállósággal az egyenlő esélyű hozzáférést.

A látási fogyatékos személyek számára az *egységes közszolgáltatói számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvény* 10/A. §-ának (1) b) pontja biztosítja azt, hogy a szolgáltató (az eljárás alá vont) – írásbeli kérelemre – akadálymentes formátumú elektronikus számlát állítson ki. A hivatkozott § (2) bekezdése alapján a szolgáltató az akadálymentes számla kiállítását megtagadhatja, ha a fogyasztó az (1) bekezdés szerinti kérelmével egyidejűleg a fogyatékoságának tényét – fogyatékoságot igazoló orvosi dokumentációval vagy más hitelt érdemlő módon – nem igazolja. Az eljárás alá vont tehát a rá vonatkozó jogszabály szerint járt el, amikor a kérelmező számára az akadálymentes elektronikus számla kiállítását írásbeli kérelemhez és a fogyatékoság igazolásához kötötte. Bár a kérelmezőt a látási fogyatékosága miatt kétségtelenül hátrány érte a nem látási fogyatékos személyekhez képest azért, hogy a honlapon és a mobilapplikáción keresztül nem ismerhette meg a számláját, és csak külön kérelem esetén juthatott számára is értelmezhető, akadálymentes számlához, az eljárás alá vont azonban a fenti jogszabályi hivatkozással ennek észszerű indokát adta. Az eljárás alá vont azzal, hogy a kérelmező számára az akadálymentes számla kiállítását a jogszabályban meghatározott feltételekhez kötötte, nem sértette meg vele szemben az egyenlő bánásmód követelményét.

Azt azonban jogsértőnek találta a hatóság, hogy az eljárás alá vont az akadálymentes számla igényléséhez olyan nyomtatványt rendszeresített, illetve küldött meg az általa is ismert látásfogyatékos kérelmezőknek, mely látássérült személyek számára nem volt egyenlő eséllyel hozzáférhető, illetve amelyet látási fogyatékosok csak mások segítségével képesek kitölteni. A közszolgáltatáshoz történő egyenlő esélyű hozzáférés azt is jelenti, hogy a látási fogyatékos személyek akadálymentesen benyújthassák az akadálymentes számla iránti igényüket annak érdekében, hogy megismerhessék a számláikat.

A hatóság megítélése szerint – bár a hivatkozott jogszabály alapján az eljárás alá vont jogszerűen kért írásbeli kérelmet az akadálymentes számla igényléséhez – ezt a kérelmet látássérültek számára akadálymentes, képernyőolvasó szoftver segítségével kitölthető formában kellett volna a kérelmező számára biztosítani. Az ügyintézéshez való hozzáférés így lett volna a kérelmező számára egyenlő eséllyel, az állapotának megfelelő önállósággal hozzáférhető.

Az adott esetben az akadálymentes számla igényléséhez rendszeresített nyomtatvány a kérelmező számára nem volt egyenlő eséllyel hozzáférhető, a kérelmezőt tehát látási fogyatékosága miatt ténylegesen hátrány érte a vele összehasonlítható helyzetben levő, nem látási fogyatékos személyekhez képest az ügyintézéshez történő egyenlő esélyű hozzáférése tekintetében. Ennek az eljárás alá vont észszerű indokát nem adta.

**A hatóság megállapította, hogy – mivel az akadálymentes számla igénylésére vonatkozó ügyintézés nem volt akadálymentes – az eljárás alá vont nem biztosította a látási fogyatékos kérelmező számára a villamosenergia-számlához való egyenlő esélyű hozzáférést, és ezzel megsértette vele szemben az egyenlő bánásmód követelményét a fogyatékoságával összefüggésben.**

**A hatóság bírság kiszabása mellett megtiltotta az eljárás alá vontnak a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsítását.**

(2024. júliusi határozat)