

Szerződésselüyeleti kompetencia központ

Iktatószám: RU/2049-12/2012.

Tárgy: bérelt vonali internet szolgáltatás
hibakezelési eljárása

Ügyintéző:

HATÁROZAT

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban: **Hatóság**) a **Személyes adat**; a továbbiakban: **Előfizető**) képviseletében eljárva **Személyes adat**; a továbbiakban: **Kérelmező**) a UPC Magyarország Kft. (1092 Budapest, Kinizsi u. 30-36.; cg.: 01-09-366290; a továbbiakban: **Szolgáltató**) bérelt vonali internet szolgáltatása hibakezelési eljárásának elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban és az általános szerződési feltételeiben foglaltaknak való megfelelése, valamint a kötbérgény, illetve díjjóváírás jogosságának megállapítására vonatkozó kérelmét

elutasítja.

Az eljárás során Kérelmező 3 000 Ft díjat fizetett, mely eljárási költséget a Kérelmező viseli.

Jelen határozatot a Hatóság közzéteszi.

A határozat ellen a közléstől számított 15 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökéhez címzett, de a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala Szerződésselüyeleti kompetencia központhoz (7624 Pécs, Alkotmány u. 53.) benyújtott halasztó hatályú fellebbezéssel lehet élni. A fellebbezési eljárás díja 5 000 Ft. A díjat a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00300939-00000017 számú számlájára kell befizetni. A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnöke mint másodfokú hatóság a fellebbezést annak beérkezésétől számított 45 napon belül bírálja el.

INDOKOLÁS

I.

A Hatósághoz 2012. január 23-án érkezett kérelemben foglaltak szerint az Előfizető 2011. december 7-én kelt írásos panasszal fordult a Szolgáltatóhoz, az általa igénybe vett bérelt vonali internet szolgáltatás minőségének romlása, esetenkénti teljes kiesése miatt. Az Előfizető szerint a Szolgáltató a bérelt vonali internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozó általános szerződési feltételek 4. sz. mellékletében foglalt 8 órás hibaelhárítási határidőt túllépte, mivel a 2011. november 26-án 7 óra 30 perckor bejelentett hibát a Szolgáltató végérvényesen 2011. november 26-án 17 óra 10 perckor, 9 óra 40 perc alatt hárította el. A kérelem mellékletei tartalmazták többek között a Szolgáltatónak küldött – 2011. december 7-én és 2012. január 17-én írt postán feladott – panaszlevelek, továbbá a Szolgáltató által elektronikus úton küldött, 2011. december 30-án kelt jóváírási igényt elutasító válaszlevelének másolatát. Fentiekre tekintettel a Szolgáltatóhoz benyújtott jóváírási igénye jogosságának alátámasztását kérte a Hatóságtól.

A Hatóság megállapította, hogy a kérelem az Előfizető által igénybe vett bérelt vonali internet szolgáltatás hibakezelési eljárásának a vonatkozó jogszabályokban és az általános szerződési feltételekben foglaltaknak való megfeleléseire vonatkozik.

A fenti tárgyban a Hatóság hatáskörét a *médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról* szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 114. § (2) bekezdése alapján az *elektronikus hírközlésről* szóló 2003. évi C. törvény (a továbbiakban: **Eht.**) 10. § (2) bekezdés szerinti 10. § m) pontja alapozza meg. Az Eht. 53. § (1) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján kérelemre vagy hivatalból hatósági ellenőrzés vagy hatósági eljárás keretében felüyeleti az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály érvényesülését, betartását, valamint az általános

szerződési feltételekben foglaltak teljesítését. Az Eht. 49. § (3) bekezdése értelmében a Hatóság a jogsértő magatartás tanúsítását megtilthatja, illetve az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályban foglaltak érvényesítése keretében kötelezettséget állapíthat meg, további jogkövetkezményeket alkalmazhat, vagy hatósági szerződést köthet a jogsértővel.

A kérelemhez a Kérelmező nem csatolta a képviselői jogosultságot igazoló meghatalmazást, továbbá a kérelem benyújtásával egyidejűleg nem került megfizetésre az elsőfokú hatósági eljárás díja, ezért a Hatóság az RU/2049-2/2012. iktatószámú végzésében hiánypótlásra szólította fel, melynek 2012. február 9-én a Kérelmező eleget tett. A Hatóság 2012. február 10-én értesítette a Szolgáltatót, hogy vele szemben kérelemre felügyeleti eljárás indult, és egyben az RU/2049-5/2012. iktatószámú végzésében az ügyvel kapcsolatos adatszolgáltatásra hívta fel. A Szolgáltató a Hatóság felhívásában szabott határidőn belül az adatszolgáltatásnak eleget tett.

Továbbá a Kérelmező panasszal élt a Szolgáltató azon magatartásával szemben, hogy ugyanazon végberendezés Gi0/2-es és Gi0/4-es kimenetén történt, két különböző előfizető által igénybevett bérelt vonali internet szolgáltatásnak újbóli helyreállási időpontjai nem voltak azonosak. Továbbá, hogy a Gi0/2-es porton egyetlen egy megszakadás sem, a Gi0/4-es porton több és huzamosabb idejű megszakadás volt. Ezzel kapcsolatban a Kérelmező felvilágosítást kért a Szolgáltatótól, azonban kérelme benyújtásáig a felvilágosítást nem kapta meg. A Hatóság ezzel kapcsolatban hatáskörének megállapítása érdekében felvilágosítást kért a Szolgáltatótól, azonban a Hatóság a felvilágosítás alapján hatáskörének hiányát állapította meg.

II.

A Hatóság a kérelemben foglaltak, valamint a Szolgáltatótól bekért nyilatkozatok és dokumentumok alapján az alábbi tényállást tárta fel, és azt az alábbiak szerint értékelte.

Az Előfizető és a Szolgáltató közt upc business bérelt vonali internet szolgáltatás igénybevételére vonatkozó előfizetői szerződésen alapuló jogviszony állt fenn.

1. Az Előfizető az igénybevett szolgáltatása leállítását 2011. november 26-án **7 óra 27 perckor jelentette be** telefonon a Szolgáltató hibabejelentő szolgálatánál.
2. 2011. november 26-án **8 óra 52 perckor** telefonon érdeklődött a hibabejelentő szolgálatnál, hogy a bejelentett hiba kapcsán tud-e a Szolgáltató választ adni arra, hogy mikor lesz újból szolgáltatás. A Szolgáltató munkatársa e megkeresés során arról tájékoztatta az Előfizetőt, hogy a hibaelhárításon munkatársai dolgoznak, áramszolgáltatás kiesése miatt áll fenn a hiba, de a hibaelhárítás pontos időpontját nem tudja megmondani. E tájékoztatást az Előfizető a hangfelvétel szerint elfogadta. A Szolgáltató e bejelentést szintén nyilvántartásba vette.
3. 2011. november 26-án **9 óra 35 perckor** telefonon értesítette a Szolgáltató az Előfizetőt, nyilvántartása szerint a 7 óra 27 perckor bejelentett hiba (1. sorszám) 8 óra 42 perckori elhárításának megtörténtéről. Azonban e rögzített hangfelvétel során az Előfizető úgy nyilatkozott, hogy a szolgáltatás továbbra sem vehető igénybe.
4. 2011. november 26-án **10 óra 6 perckor** a Szolgáltató telefonon értesítette az Előfizetőt nyilvántartása szerint a 8 óra 52 perckor rögzített megkeresés (2. sorszám) hibaelhárításának megtörténtéről, azonban a rögzített hangfelvétel szerint az Előfizető még mindig úgy nyilatkozott, hogy a szolgáltatás továbbra sem vehető igénybe.
5. 2011. november 26-án **11 óra 33 perckor** rögzített hangfelvétel szerint az Előfizető ismételtelen telefonon jelezte a hibabejelentő szolgálatónak a hiba fennállását. A Szolgáltató munkatársa az Előfizetőt tájékoztatta a folyamatban lévő hibaelhárításról és a munka megsürgetésére tett ígéretet.

6. 2011. november 26-án **12 óra 14 perckor** a Szolgáltató telefonon értesítette az Előfizetőt a 11 óra 33 perckor bejelentett hiba elhárításáról, a szolgáltatás működéséről. **A rögzített hangfelvétel szerint az Előfizető az értesítés során a szolgáltatás helyreállítását megerősítette.**
7. **Az Előfizető még ugyanaznap 2011. november 26-án 14 óra 50 perckor** - és 15 óra 17 perckor - **az eredeti hibát** (tehát a 7 óra 27 perckor bejelentett hibajelenséget), illetve annak fennállását elektronikus levélben - a hiba elhárításáról szóló 12 óra 14 perckor történt szolgáltatói értesítéstől számított **72 órán belül** - **ismételten bejelentette.** A Szolgáltató e bejelentéseket szintén nyilvántartásba vette. Nyilvántartása szerint az **ismételten bejelentett hibát véglegesen 2011. november 26-án 17 óra 51 perckor hártotta el.** A hiba elhárításáról szóló értesítést a Szolgáltató az Előfizetőnek 2011. november 27-én 14 óra 24 perckor feladott elektronikus levelében küldte meg.

A kérelemben vitatott időszakban hatályos **Eht. 141. § (1)** bekezdése alapján a Szolgáltató köteles volt a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton rögzíteni és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. Ugyanezen szakasz **(2)** bekezdésben foglaltak szerint a szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kellett igazolnia és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kellett vennie.

Az Eht. hivatkozott előírásainak megfelelő feltételeket tartalmazta a Szolgáltató internet-hozzáférési és bérelt vonali szolgáltatás nyújtására vonatkozó – a vitatott időszakban érvényes - általános szerződési feltételeinek (a továbbiakban: **ÁSZF**) 12.1. a hibabejelentő szolgálat elérhetősége, a hibabejelentés módja című pontja is.

Az ÁSZF minőségi mutatókat tartalmazó 4. sz. mellékletében foglaltak szerint **a Szolgáltató a upc business bérelt vonali internet szolgáltatásra vonatkozó minőségi panasz hibaelhárítási idejét 8 órában állapította meg,** mely mutatót a hibafelvétel és a szolgáltatás megfelelő minőségű ismételt rendelkezésre állásáig eltelt időtartamra vonatkozóan határozta meg.

A 2011. november 1-jétől hatályos, az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól* szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet (a továbbiakban: **Eszr.**) 9. § (2) bekezdése szerint a szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult, érdekkörébe tartozó hibát kijavítani.

Ugyanezen szakasz (10) bekezdése szerint, nem minősül elhárítottnak a hiba, amennyiben az előfizető az eredeti hibabejelentés szerinti hibát ismételten bejelenti a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől számított 72 órán belül. Ebben az esetben nem számít be a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe a hiba elhárításáról szóló szolgáltatói értesítéstől az előfizető által tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.

A fenti feltételeket a Szolgáltató hibabejelentéskor hatályos ÁSZF-e még nem tartalmazta. Az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól* szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet módosításáról szóló 9/2011. (XII.14.) NMHH rendelet módosította az Eszr. 26. § (2) bekezdését. A módosítás szerint a Eszr. lehetővé teszi a szolgáltatók számára, hogy Hatóság részére megküldött az Eszr.-nek megfelelően átdolgozott általános szerződési feltételeik legkésőbb 2012. január 1. napján lépjenek hatályba, és a szolgáltatók legkésőbb ettől az időponttól kezdve kötelesek azokat alkalmazni. A Szolgáltató az Eszr.-nek megfelelően átdolgozott ÁSZF-e 2011. december 1-jétől hatályos, ennek megfelelően a Szolgáltató nem sértette meg a jogszabályi rendelkezéseket azzal, hogy az ÁSZF-e a vizsgált időszakban még nem tartalmazta a hibajavításra vonatkozó fenti rendelkezéseket.

Ettől eltér viszont az Eszr. új szabályainak alkalmazási kötelezettsége, ugyanis az Eszr. hatályos volt 2011. november 1-jétől, és a hatályból fakadóan alkalmazandó is volt minden egyedi esetben. A jogszabályban biztosított átmeneti időszak csak az ÁSZF hatálybaléptetésére, nem pedig a szabályok alkalmazására terjedt ki. Így a Hatóság is az Eszr. 2011. november 1-jétől hatályos szabályai alapján bírálta el az eljárás tárgyát képező szolgáltatói magatartásokat.

A Szolgáltató hibabejelentés nyilvántartásában a 2011. november 26-án 7 óra 27 perckor bejelentett hiba elhárításának időpontjaként 8 óra 42 perc, valamint a 8 óra 52 perckor nyilvántartásba vett bejelentés

hibaelhárítás időpontjaként 10 óra 06 perc szerepel. A nyilvántartásban szereplő fenti két bejelentés tekintetében a Szolgáltató adatszolgáltatásában úgy nyilatkozott, hogy a fenti két hiba elhárítási időpontjának nyilvántartásban történt rögzítésekor a műszaki diagnosztikai rendszerének adatait vette alapul.

- a) Azonban a fenti két bejelentés tekintetében a hibaelhárítás eredményéről szóló telefonos előfizetői értesítés meghallgatása során a Hatóság azt állapította meg, hogy az Előfizető válasza, visszajelzése szerint egyik esetben sem volt a szolgáltatás elérhető. Ezért a Hatóság a rendelkezésére álló dokumentumok alapján a hibaelhárítási idő kiszámítása során az Előfizető által eredetileg 2011. november 26-án 7 óra 27 perckor bejelentett (1. pont), majd a 8 óra 52 perckor nyilvántartásba vett (2 pont) hiba elhárításának időpontjaként a 2011. november 26-án 12 óra 14 percet (6. pont) vette figyelembe, **mivel az ugyanebben az időpontban rögzített telefonbeszélgetés során erősítette meg az Előfizető a szolgáltatás helyreállítását.** Ennek alapján a hibaelhárítás időtartama **4 óra 47 perc** volt.
- b) Az Előfizető ugyanaznap - 2 óra 38 perccel később - 14 óra 50 perckor - majd 15 óra 16 perckor is - elektronikus levélben ismételten bejelentette az eredeti hibát (7. pont). E hiba elhárításának időpontja tekintetében az Előfizető kérelmében 17 óra 10 percet jelölt meg, a Szolgáltató nyilvántartásában pedig 17 óra 51 percet rögzített. A Hatóság a hiba végleges elhárításának időpontjaként a Szolgáltató nyilvántartásában szereplő 17 óra 51 percet vette alapul, így a hibaelhárítás időtartama **3 óra** volt. Az Eszr. szabályozása alapján ismételt, azaz az eredeti hibabejelentést követő 72 órán belüli az eredeti hiba ismételt bejelentése esetén a Szolgáltatónak a hiba kijavítására nyitva álló határidejét az eredeti hibabejelentéstől kell számítani. **Nem számít bele viszont a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe az Eszr. 9. § (10) bekezdése alapján az eredeti hibabejelentést követő elhárítás és az ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam.**
- c) Tehát a hiba elhárításáról szóló 2011. november 26-a 12 óra 14 perckor megtörtént szolgáltatói értesítéstől az Előfizető által 2011. november 26-án 14 óra 51 perckor tett ismételt hibabejelentésig eltelt időtartam (2 óra 37 perc) nem számít bele a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidőbe, így a Szolgáltató az eredeti hibabejelentést összesen **7 óra 48 perc** alatt hárította el.

A Hatóság megállapította, hogy jelen ügyben a Szolgáltató hibakezelési eljárása során az ÁSZF-ben vállalt 8 órás hibaelhárítási határidőt az ismételt hibabejelentésre vonatkozó szabályok figyelembe vételével nem lépte túl, így kötbérfizetési kötelezettsége nem keletkezett. Fentiekre tekintettel a Hatóság a Kérelmező kötbérgény, illetve díjjóváírás jogossága megállapítására vonatkozó kérelmét elutasította.

Tekintettel arra, hogy a Hatóság a kérelmet elutasította, a Ket. 157. § (2) bekezdés a) pontja alapján az eljárási díj, mint eljárási költség viselésére a Kérelmezőt kötelezte.

III.

A határozatot a Hatóság az Eht. 43. § (2) bekezdése alapján közzéteszi.

Az Eht. 44. § (1) bekezdése értelmében a Hatóság elsőfokú határozata ellen a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökéhez lehet fellebbezni. A másodfokú eljárás ügyintézési határidejét az Eht. 31. § (1) bekezdése határozza meg.

A fellebbezésről szóló tájékoztatás a Ket. 72. § (1) bekezdés da) pontján és 98. § (1) bekezdésén, a fellebbezés előterjesztésének határidejére vonatkozó tájékoztatás a Ket. 99. § (1) bekezdésén, a halasztó hatály a 101. § (1) és (4) bekezdésén alapul. A Ket. 101. § (4) bekezdése értelmében az eljárási költség megállapításával és viselésével kapcsolatos döntés elleni fellebbezésnek nincs halasztó hatálya a döntés fellebbezéssel meg nem támadott rendelkezése tekintetében. A fellebbezés előterjesztése helyének meghatározása a 102. § (1) bekezdésén alapul.

A fellebbezési eljárás díjának mértékét a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság egyes eljárásainak igazgatási szolgáltatási díjairól és a díjfizetés módjáról szóló 5/2011. (X. 6.) NMHH rendelet 16. §-a határozza meg. A

18. § (2) bekezdése értelmében a Kérelmező díjfizetési kötelezettségét a Hatóság Magyar Államkincstárnál vezetett 10032000-00300939-00000017 számú pénzforgalmi számlájára történő átutalással, vagy természetes személy ügyfél esetén ugyanezen számlaszámra készpénzátutalási megbízás útján (sárga csekk) is teljesítheti. Az átutalási megbízás közlemény rovatában a Kérelmező nevét, adószámát és az eljárás tárgyát, csekken történő befizetés esetén az eljárás tárgyát kötelező feltüntetni.

Pécs, 2010. április 16.

Aranyosné dr. Börcs Janka,
a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Hivatalának főigazgatója nevében és megbízásából

Petres István
kompetencia központ vezető