

Mobilszolgáltatás-felügyeleti osztály

Iktatószám: FO/8/8/2012.

Tárgy: roaming szolgáltatás igénybevételéből
eredő díj számlázása és panaszkeze-
lés megfelelősége tárgyában

Ügyintéző:

HATÁROZAT

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban: **Hatóság**) **személyes adat**; a továbbiakban: **Kérelmező**) a Vodafone Magyarország Zrt-vel (1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.; cg.: 01-10-044159; a továbbiakban: **Szolgáltató**) szemben, a "sikertelen" roaming hívások számlázásának helyességére vonatkozó kérelmét

elutasítja.

Az eljárás során a 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 Mobil szolgáltatás-felügyeleti osztályánál (1133 Budapest, Visegrádi u. 106.) 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 Kérelmező a Hatósághoz benyújtott kérelmében a következőket adta elő:

A Kérelmező kérelmében felkérte a Hatóságot, hogy a kérelméhez mellékelte számlák – amelyek 2011. május 7-től augusztus 21-ig terjedő időszakot tartalmazzák – alapján foglaljon állást „panaszával kapcsolatban”.

A Kérelmező jogtalanának tartja a Szolgáltató által kiszámlázott összeget, tekintettel arra, hogy a mobil telefon szolgáltatás igénybevételekor a Németországból indított telefonhívásainak túlnyomó többsége sikertelen volt. A Kérelmező állítása szerint a jelzett időpontokban Magyarországon a hívások „kicsengtek”, de a Kérelmezőnél lévő telefon – állítása szerint - „süket volt”.

A Hatóság a kérelem vizsgálata alapján megállapította, hogy annak a Hatóság hatáskörébe utalt tárgya, a roaming szolgáltatásból eredő díj számlázása és panaszkezelése során az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok és az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) által előírt rendelkezések betartása.

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. § (1) bekezdés m) pontja alapozza meg. Az Eht. 53. § (1) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján kérelemre vagy hivatalból hatósági ellenőrzés vagy hatósági eljárás keretében felügyeli 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.

Az egyes elektronikus hírközlési tárgyú törvények módosításáról szóló 2011. évi CVII. törvény (a továbbiakban: **módosító törvény**) 73. § (3) bekezdése úgy rendelkezik, hogy a módosító törvény rendelkezéseit - figyelemmel a módosító törvény 55. §-ára is - a folyamatban lévő eljárásokban is alkalmazni kell, azzal, hogy e rendelkezések hatályba lépése, 2011. augusztus 3-a előtt elkövetett jogsértésekre a jogsértés elkövetésekor hatályos anyagi jogi rendelkezések alkalmazandók.

Ennek megfelelően a Hatóság jelen eljárásban az eljárási kérdések tekintetében a módosított, míg az anyagi jogi rendelkezések vonatkozásában a 2011. augusztus 3. előtt hatályban volt Eht. rendelkezéseit alkalmazta.

A Kérelmező által vitatott díjjal és az ebből eredő követeléssel kapcsolatban, továbbá a Szolgáltató díjkövetelésének jogalapja tekintetében a Hatóság hatáskörrel nem rendelkezik, így azok az általános felügyeleti eljárásban nem orvosolhatók, az ilyen jellegű igények kizárólag polgári bíróság előtt érvényesíthetők.

A Hatóság a kérelemről megállapította, hogy az hiányos, mivel a Kérelmező nem nyújtotta be a tényállás tisztázása érdekében szükséges adatokat és nem róta le az eljárási illetéket. Ezért a Hatóság a 2012. január 6-án kelte, FO/8-2/2012. számon iktatott levelében 8 napos határidő tűzésével 3 000 Ft hatósági eljárási díj megfizetésére és további hiánypótlásra hívta fel a Kérelmezőt. A Kérelmező a hatósági eljárási díj megfizetését faxon 2012. január 14-én igazolta, mely FO/8-3/2012. számon került iktatásra, majd a további hiánypótlás tekintetében 2012. január 18-án az FO/8-6/2012. számon iktatott levélben tett eleget.

A Hatóság a 2012. január 19-én kelt, FO/8-5/2012. számú végzésében értesítette a Szolgáltatót az eljárásról és egyúttal adatszolgáltatásra hívta fel, mely kötelezettségének a Szolgáltató a Hatósághoz 2012. február 14-én érkezett, FO/8-7/2012. számon iktatott nyilatkozatával tett eleget.

II.

A Hatóság a kérelemben foglaltak, valamint a Szolgáltatótól kapott adatok és iratok alapján az alábbi tényállást tárta fel, és azt az alábbiak szerint értékelte:

1. Számlázás tekintetében:

A Kérelmező 2006. december 18-án kötött előfizetői szerződést a Szolgáltatóval a **személyes adat** hívószámmal „Vodafone Select” tarifacsomaggal 24 havi hűségidővel (új SonyEricsson K510i készülékkel). Ezt követően 2008. november 22-én „Vodafone Fix 3000” tarifacsomagra lett módosítva az előfizetés 24 havi hűségidővel (új SonyEricsson W910i készülékkel). Majd 2010. október 25-én „Vodafone 100 Plusz” tarifacsomagra 24 havi hűségidővel (új LG GS290 készülékkel) módosította előfizetését a Kérelmező.

A Kérelmező 2011. június 20-án a 2011. június 6-án kiállított és lezárt számla vonatkozásában kért hívásrészletezést, majd 2011. szeptember 28-án a 2011. július, augusztus és szeptember hónapokban lezárt számlákról kért hívásrészletezést a Szolgáltatótól. Ezt követően a Kérelmező első ízben 2011. július 4-én számlapanasszal fordult a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatához, mert – állítása szerint – a Szolgáltató 2011. május 18-tól duplán számlázta a Németországból indított hívásait, ezért nagy összegű számla lett kiállítva részére. A Szolgáltató a telefonon bejelentett panaszra a 2011. július 11-én kelt **személyes adat** panaszjegy azonosítóval rendelkező válaszelevelében tájékoztatta a Kérelmezőt számlázása helyességéről és arról, hogy a tarifacsomagjának megfelelő díjat számlázták.

A Szolgáltató 2011. július 22-én kelt levelében fizetési elmaradása miatt felszólította a Kérelmezőt, hogy 2011. július 29-ig utalja át tartozása összegét (25 787 Ft) vagy készpénztartalási megbízáson fizesse be, illetve tájékoztatta a szolgáltatás korlátozásának lehetőségéről. A Szolgáltató 2011. augusztus 24-én kelt levelében ismét felszólította a Kérelmezőt, hogy az akkor meglévő 24 537 Ft összegű elmaradását 2011. szeptember 8-ig rendezze és egyben tájékoztatta, hogy aznap a **személyes adat** számú számlafizető azonosítóhoz tartozó előfizetést korlátozták, valamint az előfizetői szerződést 30 napos felmondási határidővel a Szolgáltató felmondhatja. A Szolgáltató 2011. október 6-án kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt, hogy – mivel a felszólítás ellenére sem egyenlítette ki tartozását - a 40 444 Ft nyilvántartott tartozása miatt 2011. október 6-án a távközlési szolgáltatók közös adatállományába továbbították adatait, és amennyiben a számlatartozását kiegyenlíti a közös adatállományból adatai törlésre kerülnek.

A Kérelmező 2011. augusztus 18-án a tulajdonát képező LG GS290 típusú mobil telefonkészüléket – feltételezve annak hibás működését – leadta a Szolgáltató kiskunfélegyházi (**személyes adat**.) garanciális képviselőjére esetleges javítás céljából. A leadáskor rögzített panasz szerint „Németországból nem lehet hazatelefonálni, csak szakadozik a vonal, újra és újra kell hívást kezdeményezni”. A garanciális szerviz (**személyes adat**) 2011. augusztus 23-án kelt jegyzőkönyvében megállapította, hogy az LG GS290 típusú mobil telefonkészülék üzemszerűen működik.

A Kérelmező 2011. szeptember 30-án a szegedi személyes ügyfélszolgálaton nyújtotta be ismételten panaszát, melyre 2011. október 13-án kelt levelében válaszolt a Szolgáltató és egyben közölte a Kérelmezővel, hogy 2011. szeptember 30-án számlatartozás miatt az ÁSZF 7.1.3.5. pontjában foglaltak alapján szerződését egyoldalúan felbontották (a korlátozásról és az előfizetői szerződés felmondásának lehetőségéről a Szolgáltató 2011. augusztus 24-én kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt). Az összes nyilvántartott tartozása a Kérelmezőnek a kedvezmény visszafizetésével együtt 77 944 FT volt a felmondást követően.

A Hatóság a Szolgáltató nyilatkozata, illetve a becsatolt részletes híváslista alapján megállapította, hogy a nemzetközi roaming forgalom a „Németország/D2-Vodafone” hálózatában (hálózatából) bonyolódott, és a hívások „Passport indított hívások”-ként szerepelnek a részletes híváslistán. A díjak megegyeznek az ÁSZF-ben leírt díjakkal, valamint dupla számlázás nem történt. A részletes számlán a Kérelmező által megjelölt hívásoknál a bruttó 319 forint kapcsolási díj szerepel, majd alatta a mindenkori percdíj. A percdíjat a Szolgáltató azoknál a hívásoknál számlázta, amelyek a tarifacsomagban lévő havi 100 perc lebeszélését követően történtek. A részletes számlán minden esetben megjelent a hívás percdíja, de a végösszeg nem tartalmazta a „Vodafone 100 Plusz” tarifacsomagban foglalt 100 perc időkorlát átlépése előtt a percdíj összesítését (pl. 2011. június 13-án 16 óra 4 perc 33 másodperckor kezdődő és 5 perc 29 másodpercig tartó hívás esetében). A részletes híváslista „Nettó összeg (Ft)” oszlopában lévő percdíj pl. 2011. június 13-án 16 óra 4 perc 33 másodperckor indított hívás esetében 156,40 Ft, majd ezt követő „Nettó fiz. összeg (Ft)” oszlopban 0,00 Ft szerepel. A következő sorban jelenik meg a nettó 255,20 Ft „Kapcsolási díj”, amely kapcsolási díj mind a két oszlopban megtalálható (bruttó 319 Ft), ezt az összeget számlázta a Szolgáltató a fenti időpontban (ebben az esetben percdíj nélkül). A mobil telefonhívás akkor is megjelenik a számlán, ha üzenetrögzítőre, beválasztós alközponttra vagy hangpostára irányul a hívás. A kapcsolat felépülését követően megtörténik a számlázás, tehát a kapcsolási díj a hívás hosszától függetlenül kiszámlázásra kerül.

A *Közösségen belüli nyilvános mobiltelefon-hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 717/2007/EK rendelet*, valamint az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK irányelv módosításáról szóló 544/2009/EK rendelet (a továbbiakban: Rendelet) határozza meg az Európai Unió területére vonatkozóan a roaming szolgáltatások díjaira vonatkozó szabályokat.

A Szolgáltató a mobil rádiótelefon szolgáltatás, és a mobil internet szolgáltatás kapcsán lehetőséget biztosít előfizetői részére, hogy a roaming használatot a mindenkori díjtáblázatnak megfelelően igénybe vegyék.

Az Eht. 131. §-a (1) bekezdés g) pontja rögzíti, hogy az ÁSZF-nek az előfizetői szolgáltatásokkal kapcsolatos díjakat tartalmaznia kell. A hívások díjának meghatározása – a nemzetközi szolgáltatóknál – a hálózatkijelölő számon alapul, a szám esetleges hordozottságára tekintet nélkül. Minden más országba irányuló hívás a normál nemzetközi díjszabás szerint kerül kiszámlázásra.

A Szolgáltató ÁSZF-je az Eht. 131. § (1) bekezdés g) pontjában foglaltaknak megfelelően egyértelműen tartalmazza, hogy a külföldi szolgáltatónál igénybevett szolgáltatások díjait a Díjszabásban foglaltaknak megfelelően a Szolgáltató számlázza ki Előfizetői részére.

A Szolgáltató 2011. május 2-től a Kérelmező által reklamált időszakban hatályos ÁSZF-jének 8.9.1. pontja a roaming díjazásával kapcsolatosan a következőképpen rendelkezik:

„A Vodafone Passport szolgáltatás díjait a mindenkori Díjszabás Melléklet „A” Fejezet 9.4 pontja tartalmazza. Azon hálózatok listája, ahol a Vodafone Passport igénybe vehető, a Szolgáltató www.vodafone.hu Internetes oldalán található.”

Az ÁSZF 1. számú mellékletének 7. pontja a „Nemzetközi roaming partnerszolgáltatóink hálózatában” címmel az alábbiakat tartalmazza:

„Magyarországi hálózatokba irányuló normál hívások esetén:

Bruttó 319 Ft kapcsolási díj mely *minden megkezdett 10 perc után kiszámlázásra kerül* + az ügyfél által használt tarifacsomag Vodafone Magyarország hálózatán alkalmazott belföldi hívásdíja számlázási egységenként (megkülönböztetve a hálózaton kívüli és belüli hívások, csúcsidőben és csúcsidőn kívüli hívások, amennyiben ez az adott tarifacsomagra értelmezhető)”

„A VF Passport tarifához kapcsolódó egyedi szabályok:

Európa tarifát használó előfizetőink részére a Vodafone Passport regisztráció után roaming során az Európa tarifa szerkezetéből adódóan az adott Vodafone Passport hálózaton belülről indított hívás után az Európa tarifa szerinti mindenkori hálózaton kívüli árat számlázzuk, míg egy másik külföldi Vodafone Passport hálózatra indított hívásért az Európa tarifa szerinti hálózaton belüli percdíjat kell fizetniük.”

Elektronikus hírközlésre vonatkozó szabály az Eht. 188. §-ának 16. pontja szerint: az Eht., az Eht. felhatalmazása alapján annak végrehajtása tárgyában kibocsátott jogszabály, elektronikus hírközlésre vonatkozó, közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus, valamint a hatóság határozata.

A vonatkozó jogszabályoknak megfelelően az ÁSZF-ben foglaltak szerint a Szolgáltató számlázási rendszerében rögzített adatok képezik a számla alapját.

Az Eht 138. § (7) bekezdés értelmében ellenkező bizonyításig nem terheli számlázási rendszere zártságának vonatkozásában külön bizonyítási kötelezettség a Szolgáltatót, ha számlázási rendszere zártságát a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítja. A Szolgáltató a számlázás megfelelőségére is kiterjedő tanúsítvánnyal rendelkezik.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében, majd a 2012. január 1-től hatályos 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet 9. § (1) bekezdés c) pontja alapján a számlázási rendszer megfelelőségét a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet is igazolhatja. A MÁTRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. honlapján közzétette a Szolgáltatóra vonatkozó T-VF11T_TAN-01. MOBILTEL azonosítójú Tanúsítványt. A Tanúsítványt 2012. január 30-án állították ki, érvényes 2015. január 30-ig és felhasználható 2011., 2012., 2013. naptári évekre. A Tanúsítvány igazolja, hogy a szolgáltatás megfelel a számlázási rendszer zártságára, jogosulatlan hozzáférés elleni védeltségére és a díjazás hitelességére vonatkozó általános követelményeknek.

A rendelkezésre álló dokumentumokból megállapítható, hogy a Kérelmező esetében a roaming szolgáltatás igénybevételéből eredő díj számlázása során a Szolgáltató nem tért el az

elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban és az ÁSZF-ben foglaltaktól, ezért a Hatóság a kérelmet elutasította.

2. Panaszvizsgálat tekintetében:

A Kérelmező első ízben 2011. július 4-én számlapanasszal fordult a Szolgáltató telefonos ügyfélszolgálatához, mert – állítása szerint - a Szolgáltató Németországból indított hívásait 2011. május 18-tól duplán számlázta. A Szolgáltató a telefonon bejelentett panaszra 2011. július 11-én kelt válaszában tájékoztatta a panaszost számlázásának helyességéről.

A Kérelmező 2011. szeptember 30-án a szegedi ügyfélszolgálaton személyesen nyújtott be ismételt panaszt, melynek kivizsgálását követően a Szolgáltató 2011. október 13-án kelt levelében tájékoztatta a Kérelmezőt.

Az Eht. 138. §-a értelmében a panaszok és bejelentések kivizsgálása a Szolgáltató feladata és az előfizetői panaszok intézésére vonatkozó szabályokat a Szolgáltató az ÁSZF-ben köteles meghatározni.

A Szolgáltató 2011. május 2-től és augusztus 19-től hatályos ÁSZF-jének 3.5.3. pontja tartalmazza a Szolgáltató általános panaszkezelésre vonatkozó előírásait:

„A Szolgáltató a Szolgáltatás működésével, az Előfizetői Szerződés teljesítésével kapcsolatos panaszait a Szolgáltató ügyfélszolgálatánál, illetve viszonteladói pontjain terjeszthet elő szóban vagy írásban.”

„A jegyzőkönyvben foglaltakra, illetve a viszonteladói ponton írásban tett panaszra a Szolgáltató 30 napon belül, írásban küldi meg választát.”

„Az Egyéni Előfizető által a Szolgáltató ügyfélszolgálatán tett panaszt a Szolgáltató a beérkezéstől számított 15 napon belül írásban válaszolja meg – kivéve, ha személyesen bejelentett panaszban foglaltaknak a Szolgáltató eleget tesz.”

Az ÁSZF-ben meghatározott 30 nap, illetve a 15 nap jogszerű, mert az Eht. 138. § (8) bekezdése értelmében az előfizetői panaszok intézésére irányuló eljárást a Szolgáltató az ÁSZF-ben köteles meghatározni a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában és a 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban, ebben a törvényben a 17/A. § (4) bekezdése pedig az írásban benyújtott panaszok esetében 30 napos válaszadási kötelezettséget ír elő.

A benyújtott dokumentumok alapján a Kérelmező 2011. július 4-én benyújtott számlapanaszára 2011. július 11-én, majd a 2011. szeptember 30-án tett panaszára 2011. október 13-án kelt levelében válaszolt a Szolgáltató.

A rendelkezésre álló iratokból és dokumentumokból megállapítható, hogy a Kérelmező panaszainak kezelése során a Szolgáltató nem tért el az ÁSZF-ben és az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltaktól.

A Ket. 153. § (2) bekezdésének 1. pontja alapján a Hatóság az eljárási költséget a Kérelmező által lerótt eljárási illeték összegében, 3 000 Ft-ban állapította meg. Tekintettel arra, hogy a Hatóság a Kérelmező által benyújtott kérelmet elutasította, ezért a Ket. 154. § (1) bekezdés a) pontja alapján az eljárási költséget a Kérelmező viseli.

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 *közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól* szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: **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) bekezdésén, 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 készpénz-átutalási 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.

Budapest, 2012. március „.....”

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

dr. Orosz Brigitta
osztályvezető