

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület véleménye a hálózatsemlegességi konzultáció tárgyában megjelent NMMH közleménnyel kapcsolatban

A kérdés kapcsán legelőször is megerősítjük többször kifejtett véleményünket a - jelenleg hatályos - **97/2010. (III. 31.) Korm. rendelettel** (az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának részletes pénzügyi és műszaki feltételeiről és követelményeiről) kapcsolatban, amit a rendelet megalkotása során, majd hatálybalépése után illetve a Kormány Digitális Megújulás Cselekvési tervének megjelentetése kapcsán is kifejtettünk- sajnos eredménytelenül. Álláspontunk összefügg a hálózatsemlegességről kiadott NMHH irányelvekkel.

Véleményünk azért is összefügg az említett dokumentummal, mert a konzultációs anyag többször is hivatkozik az EU un. egyetemes irányelveire valamint azért is mert az irat bőven foglalkozik a hálózatok beleértve az internet szolgáltatás minőségével.

Az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület fontosnak tartja, hogy az egyetemes szolgáltatások köre megfizethető áron mindenki számára elérhető maradjon, ezért az ebbe a körbe tartozó szolgáltatások *szűkítése* elfogadhatatlan számunkra. E tekintetben különösen két, a rendeletben nevesített funkcióra gondolunk, a funkcionális Internetre és a fax szolgáltatásra.

Ad 1 A funkcionális internet

Az Európai Bizottság kiindulási alapja a következő (COM/2008/0572 számú közleményeⁱ, az EPT és a Régiók Bizottságának ehhez fűzött (2009/C 120/08) számú véleményeⁱⁱ, idézzük: *a fogyasztók egy része kirekesztődne a társadalomból, ha nem állna a rendelkezésükre vagy nem használhatnának bizonyos szolgáltatásokat, amelyek a többség számára elérhetőek, és amelyeket a többség használ ; valamint*

- e szolgáltatásoknak a szolgáltatási körbe való felvétele általános nettó előnyt jelentene minden fogyasztónak olyan esetekben, amikor a normális kereskedelmi körülmények mellett a nyilvánosság nem élvezheti azokat.

Mindezek okáért a Bizottság és a Régiók Bizottsága is a „szélessávú hozzáférés mindenki számára „, alapelv beillesztését tartja kívánni valónak. A hazai rendeletben egyetemesnek rendelt funkcionális internet 9600 bit/s hozzáférése ma már az Internet jelenlegi fejlettségi fokán semmilyen szolgáltatás elérését sem teszi lehetővé. A jelenlegi legalacsonyabb hozzáférési sebesség modemcsatlakozásoknál az 56 Kbit/sec , de ennek használata, elterjedtsége már Magyarországon is minimálisnak tekinthető, ezért ennél rosszabb értéket előírni, olyan megoldás amilyent az információs társadalomban semmilyen körülmények között nem támogathatunk. Meg kell jegyezni, hogy a hivatkozott Kormányrendelet hatálybalépése óta is további jelentős fejlődés következett be az internethasználattal kapcsolatos iparágban – megindult a 4G szolgáltatás is! -, ezért az igen alacsony sebességű, ténylegesen nem is használható modemcsatlakozás internet-hozzáférés szabályozását fenntartani, egyetemes alapkövetelményként értelmezni erősen megkérdőjelezhető.

Ad2 A fax szolgáltatás esete

az idézet Kormány- rendelet 3§. d. pontja elrendeli a fax szolgáltatás előzetes megkülönböztetését. Ez a kérdés műszakilag értelmetlen (ésszerűen és gazdaságosan megoldhatatlan) és értelmezhetetlen, mivel két analóg vezetékes – helyhez kötött – átviteli csatorna semmiben sem különbözik egymástól, ha alkalmas fax szolgáltatásra, illetve ha nem. Ezt a szolgáltatást csak és kizárólag a végberendezés teszi azzá, ami, ezért megkülönböztetése főként fizetőssé tétele megengedhetetlen.

Rátérve a dokumentumban megfogalmazott kérdésekre

1. Az ÁSzF-ek és az egyéni előfizetői szerződések a vonatkozó NMHH elnöki rendeletben előírt követelmények miatt a fogyasztó számára olvashatatlanokká váltak, mert mind a használt fogalmak tekintetében., mind terjedelmében érthetetlenek az „egyszerű „ fogyasztó számára. Félreértések elkerülése érdekében leszögezzük, hogy az ászf-ekben a Hatóság által elrendelt tartalom, a fogyasztók védelmét szolgálja, de ez nem zárja ki annak a lehetőségét, hogy terjedelme és hozzáférhetetlensége miatt a fogyasztó el sem olvassa. Vonatkozik ez a szolgáltatás diszkriminációra és a forgalommenedzselési eljárásokra is. A fogyasztó, ha egyáltalán megnéz valamit, akkor a tarifákat, az árképzés szabályait nézi meg és már nagyon tudatos fogyasztónak kell lennie annak aki a szolgáltatás minőségi paramétereit is áttekinti és figyelembe veszi döntésénél. Ráadásul a szerződések zöme, illetve a szolgáltatások megvásárlása, elektronikusan vagy ráutaló magatartással jön létre úgy, hogy a szükséges szerződéseket az előfizető, amikor megkapja papíron és írásban az csak az elállási idő után a szerelés megvalósulása után történik meg
2. A műszakilag nem képzett fogyasztók részére a forgalom sebesség nem mond semmit, ráadásul mérése is kétséges, mert nem hiteles, a szolgáltatók által el nem ismert forrásoktól származhat – a hiteles mérési eljárás megfogalmazásával, elfogadtatásával és üzemeltetésével a hatóság évek óta adósa az internetes társadalomnak. Véleményünk szerint a le és feltöltés sebessége magyarázatokkal ellátva ad olyan eligazítást amit a fogyasztó megért és figyelembe vesz. Ráadásul a hozzánk beérkezett panaszok zömében arról szólnak, hogy az érzékelhető szolgáltatás minőség lefedettség problémák, vagy technológiai okokból nem megfelelő és ez okoz gondot a fogyasztónak, leszűkítve a problémát a **van vagy nincs** szolgáltatás egyszerű párosára.
3. Véleményünk szerint mindenképpen segítené egy táblázat, amely az olyan mutatókat és hozzáfűzött magyarázatokat tartalmazza, amiket az átlag magyar fogyasztó megért és értelmezni tud.
4. A fogyasztók a torlódásokat szolgáltatás kimaradásaként érzékelik, és igen csak nehezményezik, hogy ezek nagyságát a szolgáltatók lekicsinylik, igen kevés olyan esetről hallottunk, amikor a fogyasztó által panaszolt, de bizonyíthatatlan szolgáltatás kiesési időtartamot kötbérfizetéssel kárpótolták a szolgáltatók. (itt utalni kell a felhasználók által használható hiteles mérési eljárás hiányosságára)
5. Nincs hozzáfűzni valóm

6. Ezek a szolgáltatói beavatkozások csak akkor érzékelhetők a fogyasztók számára, ha büntetésként pl. kiegyenlítetlen díjtartozás esetén következnek be. Ezeknek jogosságát néha vitatják, a legtöbb panasz ebben a tárgykörben az ún. hó-közi számlák esetére vonatkozik, amikor a fogyasztó egy általa nem észlelt limitet ér el és ezért korlátozzák a forgalmát. Nagy a félelem az esteleges szerzői jogi korlátozások miatt. ld. torrent alkalmazások zavarása, betiltása, de konkrétan ilyen korlátozásról még nem értesültünk.
7. Nem vagyunk érdekeltek a kérdés megválaszolásában
8. A triple-play szolgáltatások esetén a panaszosok a látható hibák, tehát a pl. a tv vételi hibák miatt jeleznek, hiszen a tv adások általában folyamatosan láthatók, míg az internet kimaradásokat néha nem is észlelik a fogyasztók. Nagyobb gondot jelent a hibajavítás, hibaelhárítás. A hibabejelentők operátorai olyan javító instrukciókat adnak, amik, vagy nehezen érthetők, vagy éppen károkat is okozhatnak a fogyasztóknak. Pl. a helyi áramtalanítás javaslata (húzza ki a konnektorból a dugót), illetve az antenna csatlakozások mozgatása, kihúzása ami a laikusnak gondot okozhat.
9. Az utóbbi időben megszorodtak a spam panaszok illetve a fizetett hirdetések miatti elégedetlenségek. A felugró ablakok és a keresett szöveget kitakaró hirdetések jelentős bosszúságot okoznak a fogyasztóknak. A tartalom szolgáltatási panaszok elsősorban a felelősség kérdése miatt vannak. A fogyasztó a közvetítő szolgáltatóval van szerződéses kapcsolatban, nála reklamál az esetleges fogyasztói megtévesztések miatt, a szolgáltatók viszont a fogyasztó számára ismeretlen tartalomszolgáltatóra mutogatnak. Ezekből a félreértésekből pl. a békéltető eljárások során számtalan félreértés adódik. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról szóló törvény eljárási bizonytalanságai miatt néha a hatóságok sem tudnak hatékonyan eljárni ilyen panaszok esetén. Megoldatlan az egyéni előfizetői panaszok elintézésének metódusai. Egyetlen példát említenék az internetes vásárlás esetén az elállási jog kikényszerítésére sem a megyei Kormányhivatal, sem a NFH nem tudott lehetőséget találni ezért az eszközökkel nem rendelkező békéltető testülethez irányította a panaszost.

Budapest, 2012. május 29.

Fischer Gábor

az Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület önkéntes szakértője,

a Hírközlési Érdekegyeztető Tanács tagja

ⁱ A Bizottság Közleménye az Európai Parlamentnek, a Tanácsnak, az Európai gazdasági és Szociális bizottságnak és a Régiók Bizottságának az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások területén nyújtandó egyetemes szolgáltatás körének a 2002/22/EK irányelv 15. cikke szerinti második időszakos felülvizsgálatáról

ⁱⁱ Régiók Bizottsága véleménye egyetemes szolgáltatás az elektronikus hírközlés terén és a jövő hálózatai és az internet