

Hatósági osztály

Iktatószám: OH/3250-12/2012.

Tárgy: általános hatósági felügyeleti eljárás szolgáltatás korlátozás, fizetési felszólítási eljárásért kiszámlázott díj, visszakapcsolási díj, panaszkezelés jogszerűsége tárgyában

Ügyintéző: dr. Szalontai Éva

HATÁROZAT

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Hivatala (a továbbiakban: **Hatóság**) **SZEMÉLYES ADAT**; a továbbiakban: **Kérelmező**) kérelmére szolgáltatás korlátozás, fizetési felszólítási eljárásért kiszámlázott díj, visszakapcsolási díj és panaszkezelés jogszerűsége tárgyában indult általános hatósági felügyeleti eljárásban a Magyar Telekom Távközlési Nyrt.-t (1013 Budapest, Krisztina krt. 55.; Cg: 01-10-041928; a továbbiakban: **Szolgáltató**)

kötelezi,

hogy az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozásával kapcsolatos gyakorlatát jelen határozat jogerőre emelkedését követően haladéktalanul úgy módosítsa, hogy az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltaknak megfelelően kizárólag elektronikus hírközlési szolgáltatásból eredő tartozás esetén - amennyiben annak feltételei fennállnak - alkalmazzon szolgáltatás korlátozást.

A Hatóság a kérelemnek a fizetési felszólításért kiszámlázott díjra és a panaszkezelésre vonatkozó részét

elutasítja.

A határozatban foglaltak nem vagy késedelmes teljesítése esetén a Hatóság bírságot szabhat ki, melynek mértéke a hírközlési tevékenységgel kapcsolatos értékesítésből származó előző üzleti évi nettó árbevétel 0,25%-áig terjedhet. Ezen túlmenően 50 000 forinttól 3 millió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szervezet vezető tisztségviselőjét.

Amennyiben a Szolgáltató nem tesz eleget a határozatban foglaltaknak, a Hatóság kötelezheti a jogsértőt a határozatban foglalt közleménynek vagy a határozatnak a jogsértő internetes honlapjának nyitóoldalán vagy sajtótermékben történő közzétételére a határozatban meghatározott módon és ideig, továbbá a jogsértő költségén a jogszabálysértést megállapító határozatát vagy a határozatban foglalt közleményt országos napilapban is nyilvánosságra hozhatja, különösen, ha ez súlyos érdeksérelem megelőzését, illetve csökkentését szolgálja.

A Hatóság kötelezi a Szolgáltatót, hogy a jelen határozat jogerőre emelkedésétől számított 15 napon belül 1 800 Ft, azaz egyezernyolcszáz forint eljárás díjnak megfelelő összeget Kérelmezőnek térítsen meg.

Az ügyintézési határidő túllépése miatt a hatóság a határozat kiadásával egyidejűleg haladéktalanul intézkedik az eljárás lefolytatásáért megfizetett eljárás díjnak megfelelő összeg (3 000 Ft, azaz háromezer forint) Kérelmező részére történő visszafizetéséről.

A 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 Hatósági osztályánál (1133 Budapest, Visegrádi utca 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 2012. január 20-án kapott a Szolgáltatótól egy SMS-t, miszerint a Szolgáltató számlatartozás miatt a **SZEMÉLYES ADAT**-es hívószámú előfizetésen szolgáltatás korlátozást alkalmaz. A Kérelmező állítása szerint valamennyi havi számlája rendezve volt, és nem volt tudomása arról, hogy mely tartozás miatt alkalmazott szolgáltatás korlátozást a szolgáltató. A Kérelmező hosszas utánajárás után értesült arról, hogy a szolgáltatás korlátozására egy 2011. november 30-án lejárt 1 920 Ft összegű számla meg nem fizetése miatt került sor, mely számla nem hívásdíjból eredő számla volt. A Kérelmező még a szolgáltatás korlátozásának napján 2012. január 20. napján panasszal fordult a Szolgáltatóhoz, mely panaszra állítása szerint nem kapott választ.

A Kérelmező sérelmezi továbbá, hogy a Szolgáltató a szolgáltatás korlátozás feloldását követően visszakapcsolási díjat, továbbá a fizetési felszólítási eljárás során is díjat számlázott ki részére.

A Hatóság a kérelmet megvizsgálva megállapította, hogy annak tárgya a Szolgáltató által a szolgáltatás korlátozás, visszakapcsolási díj és fizetési felszólítási eljárásért felszámított díj kiszámlázása és a panaszkezelés során az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok és az 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 13. 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.

A Hatóság a 2012. február 3-án kelt, OH/3250-2/2012. számú levelében az elsőfokú közigazgatási hatósági eljárás díjának megfizetésére hívta fel a Kérelmezőt, mely felhívásnak a Kérelmező 2012. február 17-én érkezett levelében eleget tett.

A Hatóság a lefolytatott eljárás során a 2012. február 21-én kelt, OH/3250-5/2012. számú végzésében adatszolgáltatásra hívta fel a Szolgáltatót, mely kötelezettségének a Szolgáltató a Hatósághoz 2012. március 19-én érkezett, OH/3250-6/2012. számon iktatott nyilatkozatával tett eleget.

A Hatóság a tényállás tisztázása érdekében a 2012. április 25-én kelt, OH/3250-7/2012. számú és 2012. június 20. napján kelt, OH/3250-10/2012. számú végzéseiben újabb adatszolgáltatásra hívta fel a Szolgáltatót, amelynek a Szolgáltató a Hatósághoz 2012. május 14-én és 2012. július 12-én érkezett nyilatkozataival tett eleget.

A Hatóság az ügyintézési időt 30 nappal meghosszabbította, melyről 2012. május 23-án kelt levélvel értesítette az ügyfeleket.

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.Szolgáltatás korlátozás jogszerűségével kapcsolatban:

a.) A korlátozás jogalapja

A Kérelmező 2011. április 1. napján kötött előfizetői szerződést a Szolgáltatóval MédiaMánia S díjcsomagra. Az előfizetői szerződés megkötésekor részletre vásárolt egy Nokia C5-00/SL mobiltelefon készüléket. Az előfizetői szerződésben a felek rögzítették továbbá, hogy a Kérelmező a telefon készülék vételárából az előfizetői szerződés megkötésekor 6 950 Ft összeget fizetett meg. Az előfizetői szerződés „Részletfizetési melléklete” részletesen tartalmazza, hogy a Kérelmező a készülék vételárából fennmaradó 23 040 Ft-ot 12 havi bontásban (1 920 Ft*12) egyenlíti ki a Szolgáltató felé.

A Szolgáltató nyilatkozatában kifejtette, hogy nyilvántartása szerint a Kérelmező számláján 2011. december 5-én 9 856 Ft összegű tartozás mutatkozott, mely a 2011. november 1. napján kelt havi számla összegéből (7 936 Ft) és a 2011. október hónapban esedékes készüléktörlesztő részletből állt (1 920 Ft).

A Szolgáltató által kiállított 2011. november és december havi számlák tartalmazták a lejárt tartozást, illetve a Szolgáltató 2011. december 6-án és 2011. december 23-án a tartozás tényéről sikeresen kézbesített SMS-t küldött a Kérelmező **SZEMÉLYES ADAT**-es hívószámára az alábbi tartalommal:

„2011.12.06. 10:42 T. Ügyfelünk! Számláján 9856 Ft tartozás mutatkozik. A megfizetés elmaradása esetén 30 nap múlva a szolgáltatás korlátozására kényszerülünk. Tisztelettel: T-Mobile.”

„2011. 12.23. 9:16 Tisztelt Ügyfelünk! Folyószámláján tartozás mutatkozik. Kérjük a befizetésről mielőbb gondoskodni szíveskedjék! Köszönjük! T-Mobile”

Fenti SMS-ek sikeres elküldését a Szolgáltató a nyilvántartási rendszerének képernyőkép másolatával alátámasztotta.

A Szolgáltató nyilatkozata szerint a Kérelmező a fizetési felszólításnak részben tett eleget, mivel 2011. december 14-én kizárólag a 7 936 Ft összegű tartozást egyenlítette ki, az 1 920 Ft-os készülék törlesztő részlet továbbra is lejárt tartozásként mutatkozott a Kérelmező egyenlegén. Ezen fennálló tartozásra tekintettel 2012. január 20. napján szolgáltatás korlátozásra került sor.

A Kérelmező 2012. január 20-án kelt elektronikus levelében eljuttatta a Szolgáltatóhoz az 1 920 Ft összegű lejárt tartozásának és 9 345 Ft összegű aktuális számlájának befizetését igazoló feladóvevény másolatát, így a szolgáltatás korlátozás feloldására még aznap, azaz 2012. január 20. napján sor került.

A Szolgáltató az OH/3250-8/2012. számon iktatott nyilatkozatában kifejtette, hogy a 2012. január 20-i szolgáltatás korlátozás alapja a 1 920 Ft összegű készülék törlesztő részletből eredő tartozás volt.

Az Eht. 127. § (1) bekezdése rögzíti, hogy az előfizetői szolgáltatás nyújtásáról a szolgáltató, az előfizető, és az előfizetői szolgáltatást igénylő más felhasználók kizárólag előfizetői szerződést köthetnek, amely az általános szerződési feltételekből, valamint egyedi előfizetői szerződésből áll.

Az előfizető fogalmát az Eht. 188. § 22. pontja határozza meg, miszerint az előfizető olyan természetes vagy jogi személy, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

Tehát az előfizető az elektronikus hírközlési szolgáltatóval elektronikus hírközlési szolgáltatás igénybevételére köti meg az előfizetői szerződést. Az Eht. 128. § (1) bekezdése értelmében az előfizető az előfizetői szerződés alapján az adott szolgáltatást a szerződés időtartama alatt jogosult bármikor igénybe venni.

Az előfizetői szerződés meghatározott elektronikus hírközlési szolgáltatások igénybevétele és nyújtása tárgyában kerül megkötésre a felek között, meghatározott jogokat és kötelezettségeket tartalmaz, és rá az elektronikus hírközlési szabályok előírásai irányadók. Ezek vonatkoznak az előfizetői szolgáltatás korlátozására is.

A szolgáltató a készülék értékesítéséből eredő követelését a polgári jogi ügyekben eljáró bíróság előtt érvényesítheti, ez azonban nem eredményezheti azt, hogy az előfizetőnek ne álljon rendelkezésre a szolgáltatás igénybevételének lehetősége, hiszen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződésben foglaltak szerint bármikor igénybe veheti.

Az Eht. 137. (2a) bekezdése értelmében a szolgáltatás korlátozás a megtévesztés esetét kivéve, a műszakilag kivitelezhető mértékben, csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

Tehát a szolgáltatás korlátozás az előfizető szerződésszegő magatartásához kapcsolódik, és csak az előfizetői szerződésszegéssel érintett szolgáltatásra terjedhet ki.

A jogalkotó a szolgáltatás korlátozásának alkalmazási lehetőségeit taxatívén határozta meg, az Eht. 137. § (1) bekezdés a) - d) pontja alapján a következő esetekben van lehetősége a Szolgáltatónak az előfizetői szolgáltatás igénybevételének korlátozására:

„a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség-tanúsítással nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott;

b) a szolgáltatást igénybe vevő előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti, vagy azt hálózati szolgáltatás céljára használja;

c) az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van, és az előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából a szolgáltatónak nem adott az általános szerződési feltételekben meghatározott vagyoni biztosítékot;

d) az előfizető fogyasztása túllépte az adott szolgáltatás tekintetében az általános szerződési

feltételekben, illetve az egyedi előfizetői szerződésben az igénybevétel felső korlátjaként meghatározott összeget vagy adatmennyiséget.”

Az Eht. 137. § (1) bekezdésével összhangban a Szolgáltató 2012. január 1-jétől 2012. január 31-ig hatályos ÁSZF 5.2.1 pontja a következőképpen rendelkezik:

„ A Szolgáltatás igénybevételének korlátozására, így különösen az Előfizető által indított vagy az Előfizetőnél végződött forgalom korlátozására, a Szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére a Szolgáltató az Előfizető egyidejű értesítésével a következő esetekben jogosult:

(...)

az Előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt – de legalább 30 napos – határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a díjtartozás megfizetésének biztosítása céljából nem adott a 4.2.7. pontban meghatározott biztosítékot a 2.3.7. pontban meghatározott biztosítékot, illetve az előre fizető Előfizető folyószámla egyenlege 0 (nulla) vagy ha az Előfizető a folyószámláján az adott Szolgáltatás igénybevételéhez Díjszabásban meghatározott egyenleggel nem rendelkezik.”

Az előfizetői szerződés megkötésekor támogatással értékesített készülék vételára nem elektronikus hírközlési szolgáltatásból eredő tartozás az alábbiak szerint.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás az Eht. 188. § 13. pontja értelmében olyan, más részére általában ellenszolgáltatásért végzett szolgáltatás, amely teljesen vagy nagyrészt jeleknek elektronikus hírközlő hálózatokon történő átviteléből, és ahol ez értelmezhető, irányításából áll, de nem foglalja magában az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások felhasználásával továbbított tartalmat szolgáltató vagy ilyen tartalom felett szerkesztői ellenőrzést gyakorló szolgáltatásokat, valamint nem foglalja magában az információs társadalommal összefüggő, más jogszabályokban meghatározott szolgáltatásokat, amelyek nem elsősorban az elektronikus hírközlő hálózatokon történő jeltovábbításból állnak. Tekintettel arra, hogy a készülék értékesítése nem felel meg ezen fenti ismérveknek nem minősül elektronikus hírközlési szolgáltatásnak.

Tekintettel arra, hogy az Eht. a szolgáltató szolgáltatás korlátozáshoz való jogát kizárólag elektronikus hírközlési szolgáltatás tekintetében biztosítja, és a készülék vételára nem kapcsolódik elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, a készülék részletből eredő tartozás nem lehet alapja a szolgáltatás korlátozásának.

Továbbá, a fentiekben idézett, az Eht. 137. § (1) b.) pontja rögzíti, hogy a díjtartozásban megnyilvánuló szerződésszegés esetén az előfizetőt legalább 30 napos határidővel fel kell szólítani a díjtartozás rendezésére. Ezen szabály biztosítja, hogy az előfizetők a díjtartozásról, és a szolgáltatás korlátozásának lehetőségéről szóló információ birtokában intézkedéseket tehessenek a szolgáltatás korlátozásának elkerülése érdekében. Tekintettel arra, hogy a készülék vételára nem kapcsolódik elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz, az előfizetési szolgáltatásért fizetendő díj elemeként sem jelenik meg, ezért az Eht. 137. § (1) b) pontjában foglalt értesítés is kizárt, mint a jogszerű szolgáltatás korlátozás egyik feltétele.

Attól, hogy a készülék értékesítése valamely elektronikus hírközlési szolgáltatásra megkötött előfizetői szerződés megkötésével egyidejűleg történik, a készülék értékesítése nem válik elektronikus hírközlési szolgáltatássá, még abban az esetben sem, ha a készülék megvásárlását és az elektronikus hírközlési szolgáltatásra igénybevételéről szóló megállapodást a felek egy szerződésben rögzítik.

Amennyiben tehát az előfizetőnek elektronikus hírközlési szolgáltatásból eredően tartozása nincsen, vagy tartozása ugyan van, de a szolgáltatás korlátozás feltételei nem állnak fenn, abban az esetben a Szolgáltató nem korlátozhatja a szolgáltatást arra hivatkozással, hogy az előfizetőnek akár a megvásárolt telefon készülék vételárából fennmaradó részlet meg nem fizetése miatt, akár más jogcímen tartozása van.

Fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató eltért az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban és az ÁSZF-ben foglaltaktól, amikor a készülék vételárából eredő tartozás miatt szolgáltatás korlátozást alkalmazott a Kérelmező előfizetésén, ezért a Hatóság kötelezte a Szolgáltatót, hogy jelen határozat jogerőre emelkedését követően haladéktalanul kizárólag elektronikus hírközlési szolgáltatásból eredő tartozás esetén végezze a szolgáltatás korlátozását, amennyiben annak feltételei fennállnak.

b.) Szolgáltatás korlátozásról történő értesítés

A Kérelmező sérelmezte, hogy a Szolgáltató nem értesítette a szolgáltatás korlátozásáról annak alkalmazása előtt.

A Szolgáltató az OH/3250-8/2012. számon iktatott nyilatkozatában kifejtette, hogy a szolgáltatás korlátozást a Kérelmező előfizetésén 2012. január 20-án vezette be, melynek alapja a 2011. október hónapban esedékes 1 920 Ft összegű készülék törlesztő részletből eredő tartozás volt.

A Szolgáltató nyilatkozatához csatoltan megküldte a 2011. november 1. napján kelt számlát, melynek első oldalán a „Lejárt tartozás” rovatban szerepel az 1 920 Ft összegű, 2011. október hónapról áthúzódó tartozás. Ezen számlalevél 3. oldalán feltüntetésre került, hogy a számla egyben díjfizetési kötelezettségről szóló fizetési felszólításnak minősül, továbbá az, hogy amennyiben az előfizető a fizetési határidőt követően a számlát nem egyenlíti ki, szolgáltatás korlátozásra kerül sor.

Tekintettel arra, hogy a Kérelmező a fenti fizetési felszólítás ellenére sem egyenlítette ki a fennálló tartozását, a Szolgáltató 2012. január 20. napján szolgáltatás korlátozást alkalmazott az előfizetésén, melyről egyik fél által sem vitatottan a szolgáltatás korlátozás bevezetésének napján a Szolgáltató SMS-ben értesítette a Kérelmezőt.

A Szolgáltatónak a jogszabályban foglaltak értelmében a díjtartozásban megnyilvánuló szerződésszegés esetén a szolgáltatás korlátozás alkalmazásával egyidejűleg értesítési kötelezettsége keletkezik. Bár a Szolgáltató küldött a szolgáltatás korlátozással egyidejűleg értesítést, azonban az értesítés alapját képező összeg – a határozat 1. pontjában részletesen kifejtett indokok alapján – nem minősül elektronikus hírközlési szolgáltatásból eredő tartozásnak, így az arról való értesítés sem minősül a szolgáltatás korlátozásáról való jogszerű értesítésnek.

Fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy a Kérelmező esetében a Szolgáltató a szolgáltatás korlátozásáról való egyidejű értesítés alkalmazása tekintetében eltért az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltaktól.

2. Visszkapcsolási díj kiszámlázása

A Kérelmező sérelmezte, hogy a 2012. február 2-án kelt számlában a Szolgáltató visszkapcsolási díjat számlázott ki részére.

Az Eht. 137. § (4) bekezdése alapján:

„a szolgáltató köteles az előfizető kérelmére - kivéve a 118. § (4) bekezdésében foglalt esetet - újra biztosítani a szolgáltatást, ha a korlátozás indoka megszűnt. A szolgáltató a szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számolhat fel.”

A Szolgáltatónak 2012. január 1-jétől 2012. január 31-ig hatályos ÁSZF 5. fejezetének 5.2.6 pontja az alábbiak szerint szabályozza a Szolgáltató részéről a visszakapcsolás feltételeit:

„A Szolgáltató a Szolgáltatás igénybe vehetőségének újbóli biztosításáért az előfizetői szerződésben feltüntetett - indokolt és méltányos - díjat számol fel.”

A Szolgáltatónak 2012. január 1-jétől 2012. január 31-ig hatályos ÁSZF Díjszabás melléklete tartalmazza, hogy a visszakapcsolási díj „2540 Ft/alkalom/előfizetés”.

A Szolgáltató tehát számíthat fel visszakapcsolási díjat a szolgáltatás korlátozás feloldását követően, azonban a Kérelmező esetében (mégha a felszámított díj meg is felel az ÁSZF-ben foglaltaknak) a Szolgáltató – a határozat 1. pontjában részletesen kifejtett indokok alapján – jogszerűtlenül alkalmazott szolgáltatás korlátozást a Kérelmező előfizetésén, ezért a jogszerűtlen szolgáltatás korlátozás feloldását követően jogszerűen visszakapcsolási díjat sem számlázhatott a Kérelmezőnek.

Fentiekre tekintettel a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató a visszakapcsolási díj Kérelmezőnek való számlázása tekintetében eltért az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltakból.

3. Fizetési felszólítási eljárás díja

A Kérelmező sérelmezte, hogy a Szolgáltató a fizetési felszólítási eljárás során 500 Ft összegű díjat számolt fel részére.

A Szolgáltató 2011. december 1-jétől 2011. december 31-ig hatályos ÁSZF 2. számú Díjszabás mellékletének 5.2. pontja a következőt tartalmazza:

„Fizetési felszólítás eljárási díja 500 FT/folyószámla.”

A Szolgáltató nyilatkozatához csatoltan megküldte a Kérelmező részére 2011. december 1. napján és 2012. január 2. napján kiállított havi számlákat, mely számlákban az ÁSZF-ben foglaltaknak megfelelően 500 Ft szerepel a fizetési felszólítási eljárás díjaként.

A rendelkezésre álló dokumentumokból a Hatóság megállapította, hogy a fizetési felszólítási eljárás díjának kiszámlázása során a Szolgáltató nem tért el az ÁSZF-ben foglaltaktól, ezért a Hatóság a kérelem ezen pontját elutasította.

4. Panaszkezeléssel kapcsolatosan:

A Kérelmező sérelmezte, hogy a 2012. január 20. napján kelt levelére a Szolgáltatótól nem kapott választ.

A Szolgáltató nyilatkozatához csatoltan megküldte a Kérelmező 2012. január 20. napján kelt elektronikus úton eljuttatott panaszlevelét. A Kérelmező ezen levelében sérelmezte a Szolgáltató által bevezetett szolgáltatás korlátozást, továbbá tájékoztatta a Szolgáltatót, hogy a fennálló tartozását kiegyenlítette.

A Szolgáltató a 2012. február 20. napján kelt válaszelevelében tájékoztatta a Kérelmezőt a 2012. január 20. napján bevezetett korlátozás okáról, és ismertette a szolgáltatás korlátozására vonatkozó ÁSZF rendelkezéseket.

Az Eht. 138. §-a értelmében a panaszok és bejelentések kivizsgálása a szolgáltató feladata. Az Eht. 131. § f) pontja értelmében az előfizetői panaszok intézésére vonatkozó szabályokat a szolgáltató az ÁSZF-ben köteles meghatározni.

A Szolgáltató ÁSZF-jének VI. Fejezet 6.3.4 pontja az előfizetői bejelentések, panaszok kezelésével kapcsolatosan a következőképpen rendelkezik:

„A Szolgáltató az írásbeli panaszt – a panasz elutasítása esetén indokolással – harminc napon belül írásban megválaszolja. (Eht. 138. § (8), Fgy. 17/A. § (4))”

Az ÁSZF-ben meghatározott 30 napos válaszadási határidő és indokolási kötelezettség előírása jogszerű, mert az Eht. 138. § (8) bekezdése értelmében az előfizetői panaszok intézésére irányuló eljárást a szolgáltatók az ÁSZF-ben kötelesek meghatározni a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-ában és a 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban, e törvény 17/A. § (4) bekezdése pedig az írásban benyújtott panaszok esetében 30 napos válaszadási kötelezettséget és a panasz elutasítása esetén indokolási kötelezettséget ír elő.

A rendelkezésre álló dokumentumokat megvizsgálva a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező panaszát az irányadó határidőn belül, indoklással ellátva megválaszolta.

Fentiek alapján a Hatóság megállapította, hogy a Szolgáltató a Kérelmező panaszának kezelése során az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban és az azoknak megfelelően kialakított ÁSZF-ben foglaltaktól nem tért el, ezért a kérelem ezen pontját elutasította.

A Ket. 153. § (2) bekezdésének 1. pontja alapján a Hatóság az eljárási költséget a Kérelmező által megfizetett eljárási díj összegében, 3 000 Ft-ban állapította meg.

Tekintettel arra, hogy a Hatóság a Kérelmező által benyújtott kérelemnek részben helyt adott, ezért a Szolgáltatót a Ket. 154. § (2) bekezdése alapján kötelezte az eljárási költség arányos viselésére, azaz 1 800 Ft, azaz egyezernyolcszáz forint összegű eljárási költség viselésére.

Az ügyintézési határidő leteltének napja: 2012. július 20.

A Ket. 33. § (3) bekezdése értelmében az ügyintézési határidőbe nem számít bele a hiánypótlásra, illetve a tényállás tisztázáshoz szükséges adatok közlésére irányuló felhívástól az annak teljesítéséig terjedő idő.

A Hatóság fentiekre tekintettel az ügyintézésre irányadó 90 napot 20 nappal túllépte, ezért a Ket. 33/A. § (1) bekezdése alapján az ügyfél által megfizetett eljárási díjnak megfelelő összeget az ügyfél részére visszafizeti.

III.

A határozatban foglaltak nem teljesítése esetén a Hatóság az Eht. 49. § (1) bekezdése alapján, a 49. § (4) bekezdés a) pontjában meghatározott, a jogsértő hírközlési tevékenységgel kapcsolatos értékesítéséből származó előző üzleti évi nettó árbevételének 0,25%-áig terjedő mértékű bírságot szab ki. Ezen túlmenően az Eht. 49. § (5) bekezdése alapján 50 000 forinttól 3 millió forintig terjedő bírsággal sújthatja a jogsértő szervezet vezető tisztségviselőjét. Továbbá a Hatóság jogosult az Eht. 49. § (7) bekezdésében leírt hátrányos jogkövetkezmények alkalmazására.

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 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.

Budapest, 2012. augusztus „ „

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

dr. Orosz Brigitta
osztályvezető