

Hatósági szerződést kötött az NMHH és a Telenor a fogyasztói érdekek érvényesítése céljából

Az NMHH az előfizetői jogok érvényesülése, valamint a jogszabályi előírásoknak való teljes körű megfelelés érdekében hatósági eljárás keretében vizsgálta a Telenor július 1-jei hatállyal bevezetni kívánt, a lakossági mobilszolgáltatások díjait érintő kétoldalú szerződésmódosítását.

Az eljárás az NMHH és a Telenor között létrejött hatósági szerződéssel zárult, mely előremutató módon rendezte a módosítás kapcsán kialakult helyzetet és biztosítja az előfizetők jogainak érvényesülését, a szerződés aláírásával az ideiglenes intézkedés is hatályon kívül került.

A Telenor a szerződéskötés kapcsán megerősítette, hogy a szolgáltató számára kiemelten fontos az előfizetői érdekek védelme, ezért az eljárás során mindenben együttműködött a hatósággal. A Telenor a szerződésben foglaltaknak megfelelően személyre szabott tájékoztatást ad ügyfelei számára a változásokról. Ennek megfelelően a szolgáltató a kétoldalú szerződésmódosítással kapcsolatban június 24-től SMS üzeneteket küldött az érintett előfizetőinek, melyek kiegészítik a korábbi tájékoztatást. Az SMS-ekben szereplő linken keresztül az előfizető személyre szabott információt ér el a saját díjszabásáról és annak várható módosításáról.

A módosítással kapcsolatos döntésüket a Telenor bármely ügyfélszolgálati csatornáján jelezhetik az előfizetők, és ennek függvényében lép, vagy nem lép hatályba a díjváltozás számukra július 1-jével.

A hatóság folyamatosan ellenőrizni fogja a szerződés teljesítését, és kiemelt figyelemmel kíséri a módosítással kapcsolatban beérkező előfizetői panaszok alakulását.

A hatóság üdvözli és fontos lépésnek tartja a szerződés megkötését, ezzel ugyanis lehetővé vált az eljárás gyors és eredményes lezárása, ami az érintett nagyszámú előfizető érdekét is szolgálja. Hangsúlyozza a hatóság ugyanakkor, hogy a piaci szereplőktől továbbra is elvárja a jogszabályi előírások teljes körű tiszteletben tartását és a jövőben is határozottan fel fog lépni ezek védelmében.

A szolgáltató és a hatóság a megállapodás megkötésével is kifejezte elkötelezettségét a fogyasztói érdekek hatékony védelme iránt.

Budapest, 2015. június 26.

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság
Kommunikációs Igazgatóság

Telenor Magyarország Zrt.
Vállalati kommunikációs igazgatóság