



NMHH

Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság

A nyílt Internet helyzete Magyarországon 2018

Éves jelentés a 2017. április 30-tól 2018. május 01-ig terjedő időszakra vonatkozóan a hálózatsemlegesség témakörében

2018. június 30.



Tartalomjegyzék

1	A HÁLÓZATSEMLEGESSÉGRE VONATKOZÓ HAZAI SZABÁLYOZÁS	3
2	AZ EU RENDELET VÉGREHAJTÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE	3
2.1	A SZERZŐDÉSES ÉS KERESKEDELMI FELTÉTELEK NYOMON KÖVETÉSE	4
2.1.1	<i>Vodafone Pass</i>	5
2.1.2	<i>Telekom tematikus opció</i>	5
2.1.3	<i>Vodafone Red Infinity</i>	5
2.1.4	<i>Telekom korlátlan net csomag</i>	6
2.2	A VÉGFELHASZNÁLÓI JOGOK KORLÁTOZÁSÁNAK NYOMON KÖVETÉSE	6
2.2.1	<i>Előfizetői végberendezések használatának korlátozása</i>	6
2.2.2	<i>Tethering tilalma</i>	7
2.3	HÁLÓZATSEMLEGESSÉGGEL KAPCSOLATOS PANASZKEZELÉS.....	7
2.3.1	<i>Az NMHH-hoz érkezett panaszok és azok eredménye az elmúlt évben</i>	7
2.4	AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTMÉNYE	8
2.4.1	<i>Az NMHH mérési eredményeinek bemutatása és értékelése</i>	8
2.5	SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK.....	12
2.6	AZ INTERNETSZOLGÁLTATÓKRA IRÁNYADÓ ÁTLÁTHATÓSÁGI KÖVETELMÉNYEK BEÉPÍTÉSÉNEK ÉRTÉKELÉSE.....	12
2.7	EGYÉB, A HÁLÓZATSEMLEGESSÉG KAPCSÁN VÉGZETT NMHH TEVÉKENYSÉG	13
2.7.1	<i>Az NMHH által végzett korábbi éves piackutatás hálózatsemlegességgel összefüggő eredményei</i>	13
2.7.2	<i>A Social Listening kutatás eredményei</i>	16
3	A MEGKÜLÖNBÖZTETÉS-MENTES INTERNET-HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATOS RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK ÉRTÉKELÉSE	17
4	AZ NMHH ÖSSZEGZÉSE AZ ÉRTÉKELT IDŐSZAK TAPASZTALATAI ALAPJÁN ...18	

1 A hálózatsemlegességre vonatkozó hazai szabályozás

Magyarországon a hálózatsemlegességre vonatkozó szabályozás több elemből áll:

1. Uniós tagállamként közvetlenül hatályos és alkalmazandó a *nyílt internet-hozzáférés megteremtéséhez szükséges intézkedések meghozataláról, továbbá az egyetemes szolgáltatásról, valamint az elektronikus hírközlő hálózatokhoz és elektronikus hírközlési szolgáltatásokhoz kapcsolódó felhasználói jogokról* szóló 2002/22/EK irányelv és az *Unión belüli nyilvános mobilhírközlő hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 531/2012/EU Rendelet módosításáról szóló 2015/2120 EU Rendelet* (a továbbiakban: „**EU Rendelet**”).
2. Az EU Rendelet mellett nemzeti jogszabály az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól* szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet (továbbiakban: „**Eszr.**”), amely az átláthatóság biztosítása érdekében már hatályba lépése óta tartalmaz előírásokat a hálózatsemlegességgel kapcsolatosan. Az Eszr. szabályai előírják az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatóknak, hogy az előfizetők, felhasználók számára az általános szerződési feltételekben és az egyedi előfizetői szerződésben rögzített minőségben biztosítsák az internet szolgáltatáshoz való hozzáférést. Szintén az Eszr. kötelezi az internet-hozzáférési szolgáltatást nyújtó szolgáltatókat az egyes internet-hozzáférés szolgáltatás csomagokra vonatkozó egységes szolgáltatás-leíró táblázatok honlapjukon történő közzétételére és folyamatosan naprakészen tartására.
3. További nemzeti jogszabály az *elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményeiről, valamint a díjazás hitelességéről* szóló 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet („**Eszmr.**”), amely minden helyhez kötött és mobil internet-hozzáférési szolgáltatót kötelez meghatározott minőségi mutatók, így a kínált sáv szélesség, garantált le- és feltöltési sebesség¹ szolgáltató által vállalt értékeinek előfizetői szerződésben történő meghatározására.

A hatályos nemzeti szabályozás célja – transzparencia, végfelhasználók jogainak védelme – hasonló az EU Rendeletben foglaltakhoz, de az nem csak az internet szolgáltatás, hanem a többi elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségére vonatkozóan is tartalmaz előírásokat.

A hálózatsemlegességgel összefüggésben a nemzeti jogszabályokban a 2017. évi éves jelentésben foglaltakhoz képest változás nem történt.

2 Az EU Rendelet végrehajtásának nyomon követése

Az internet használata és az interneten alapuló digitális gazdaság életünk meghatározó részévé vált, ezért a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (továbbiakban: „**NMHH**”) a hálózatsemlegesség hazai helyzetét és a vonatkozó szabályok érvényesülését kiemelt figyelemmel kíséri és ellenőrzi. Az NMHH a hálózatsemlegességgel összefüggő feladatait az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvényben (továbbiakban: „**Eht.**”) meghatározottak szerinti felügyeleti jogkörében látja el.

¹ garantált le- és feltöltési sebesség: az előfizetői szerződésben rögzített, az előfizetői hozzáférési ponton le és feltöltési irányban vállalt, legalacsonyabb adatátviteli sebesség.

Ennek során az NMHH éves felügyeleti tervfeladatai keretében és indokolt esetben terven kívüli vizsgálatok során is ellenőrzi, hogy a szolgáltatók betartják-e a hálózatsemlegességre vonatkozó szabályokat. Továbbá az NMHH eljár akkor is, amennyiben az elektronikus hírközlési szolgáltatások előfizetőitől kérelmek vagy bejelentések érkeznek, vagy akár a szolgáltatók részéről érkezik bejelentés.

Az NMHH az EU Rendelet előírása szerinti éves jelentést készíti a BEREC Iránymutatásában² meghatározott tartalommal a nyílt internet-hozzáférés biztosítására vonatkozó rendelkezések betartásáról és a hatóság ezzel kapcsolatos nyomonkövetési tevékenységeiről. Az NMHH e jelentés elkészítésével, közzétételével továbbá a Bizottságnak és a BEREC-nek történő megküldésével tesz eleget az EU Rendeletben foglalt kötelezettségének.

2.1 A szerződéses és kereskedelmi feltételek nyomon követése

A szerződéses és kereskedelmi feltételek hálózatsemlegességgel kapcsolatos aspektusait az NMHH elsősorban a mobil szolgáltatók által leginkább preferált nullás díjszabású csomagok tekintetében vizsgálta.

Az EU Rendelet hatályba lépését követő évben az NMHH három mobil szolgáltatóval szemben is eljárást indított korlátlan online video streaming szolgáltatást, közösségi oldalak és üzenetküldő alkalmazások korlátlan elérését, és korlátlan zenei streaming szolgáltatást kínáló csomagjaik kapcsán.

A csomagok közös jellemzője volt, hogy a tematizált szolgáltatások által generált adatforgalom nem csökkentette a mobil internet előfizetéshez tartozó adatkeretet, és az adatkeretben foglalt adatmennyiség felhasználását követően a tematizált szolgáltatások továbbra is elérhetőek maradtak az előfizetők számára az eredeti feltételek mellett.

Az NMHH mindhárom eljárás eredményeképpen azt állapította meg, hogy a vizsgált kereskedelmi gyakorlatok egyben megkülönböztetésen alapuló forgalomszabályozási intézkedésnek minősülnek, ezáltal sértik a hálózatsemlegességre vonatkozó szabályokat.

Ennek megfelelően az NMHH megtiltotta a jogszerűtlen magatartások tanúsítását és kötelezte a szolgáltatókat az egyes internetes forgalmak közötti jogszerűtlen különbségtétel megszüntetésére. Az NMHH döntéseit az érintett szolgáltatók a nemzeti bíróságon megtámadták.

A nemzeti bíróság az elmúlt év folyamán az online video streaming szolgáltatást kínáló csomag ügyében jóváhagyta az NMHH döntését, a szolgáltató pedig eleget tett az NMHH kötelezésének.

A folyamatban lévő másik két ügyben még nem született bírósági döntés.

Az NMHH a szerződéses és kereskedelmi feltételek nyomon követésével kapcsolatos aktuális tapasztalatait az alábbiakban foglalja össze:

A 2017. évi beszámoló elkészítését követően a szolgáltatók új típusú tematikus nullás díjszabású csomagokkal jelentek meg a piacon.

E csomagok közös jellemzője, hogy a csomagban foglalt meghatározott tematikus tartalmakat, alkalmazásokat mindaddig lehet korlátlanul használni, amíg a csomag adatkerete el nem fogy.

² BoR (16) 127

Ezt követően a nullás díjszabásba nem sorolt tartalomhoz, alkalmazáshoz hasonlóan a tematikus tartalom is lassításra vagy korlátozásra kerül.

2.1.1 Vodafone Pass

A szolgáltató új nullás-díjszabású tematikus csomagokat vezetett be „Social Pass” és „Connect Pass” (továbbiakban együtt: **„Vodafone Pass”**) néven a „díjmentes korlátlan közösségi élmény” használatára.

Az említett csomagok esetén már minimális adatkeret megléte esetén is korlátlanul használhatóak a csomagokba foglalt tartalmak és alkalmazások mindaddig, amíg az adatkeret el nem fogy. Ezt követően a csomagokat a szolgáltató 0/0 Mbit/s sebességre korlátozza.

Az NMHH a szolgáltató csomagjai kapcsán ellenőrzést indított azok hálózatsemlegességi szabályoknak (az EU Rendelet 3. cikk (3) bekezdése, illetve 3. cikk (2) bekezdése), továbbá az elektronikus hírközlésre vonatkozó további szabályoknak való megfelelés tárgyában. Az NMHH továbbá vizsgálja a nullás díjszabásba tartozó forgalom szolgáltatói megkülönböztetésének pontosságát.

A vizsgálatok folyamatban vannak, döntést az ügyben az NMHH még nem hozott.

2.1.2 Telekom tematikus opció

A szolgáltató új nullás-díjszabású mobilinternet ajánlatokat tett elérhetővé az előfizetők számára „Korlátlan közösségi média és navigáció” (továbbiakban: **„SMN”**) és „Korlátlan chat (csevegés)” (továbbiakban: **„Chat”**) elnevezéssel.

Az említett mobilinternet csomagok esetében a csomagban foglalt adatot tartalmazó mobil díjcsomagok adatkeretének elfogyásakor a korlátlan tematikus opciók által „kinullázott” tartalom vagy forgalomtípus az előfizető adat díjcsomagjánál megadott módon lassításra vagy megállításra kerül.

A csomagok kapcsán az NMHH ellenőrzést indított a hálózatsemlegességi szabályoknak (az EU Rendelet 3. cikk (3) bekezdése, illetve 3. cikk (2) bekezdése) továbbá a szolgáltatás csomagok elektronikus hírközlésre vonatkozó további szabályainak.

A vizsgálatok folyamatban vannak, döntést az ügyben az NMHH még nem hozott.

Az említett nullás díjszabású csomagok mellett az NMHH további két esetben indított eljárást. Az ajánlatok jellegüket tekintve abban különböznek a fentiektől, hogy korlátlan adatforgalmi keretet biztosítanak belföldön, így elvesz a jelentősége annak, hogy bizonyos alkalmazások és tartalmak nem számítódnak bele a csomag adatkeretébe.

2.1.3 Vodafone Red Infinity

A szolgáltató „korlátlan” mobilinternet csomagot kínál Red Infinity néven a felhasználók számára.

A szolgáltatás csomag alapesetben 480p videó felbontást biztosít videó tartalmak lejátszása esetén. Ez a felbontás mobiltelefon készülékekre „optimalizált” minőséget biztosít, nagyobb képernyőjű készülékek esetében a képminőség kedvezőtlenebb lehet.

A szolgáltató lehetőséget biztosít az „optimalizálás” lemondására (opt out) az ügyfeleinek.

Az NMHH a csomaghoz kapcsolódó szerződéses feltételek³ kapcsán eljárást indított, az EU Rendelet 3. cikk (3) bekezdésében foglalt korlátozás- és beavatkozás-mentes bánásmód követelményének való megfelelés vizsgálata tekintetében.

A vizsgálat folyamatban van, döntést az ügyben az NMHH még nem hozott.

2.1.4 Telekom korlátlan net csomag

A szolgáltató egy új, „Korlátlan Net” elnevezésű díjcsomagot tett elérhetővé az előfizetők számára. A csomag a belföldön való korlátlan netezés mellett az EU-ban 15GB adatforgalmat is biztosít.

A Korlátlan Net csomag kizárólag személyes felhasználásra vehető igénybe és a díjcsomaghoz tartozó SIM-kártya kizárólag mobiltelefon készülékbe helyezhető be. A szerződéses feltételek alapján szerződészegésnek minősül, ha a SIM-kártyát az előfizető olyan eszközben használja, amely nem alkalmas mobil hanghívások bonyolítására.

Mindezek mellett a szolgáltató a hálózat egységességének, a szolgáltatások biztonságának fenntartására hivatkozva bizonyos forgalomtípusok (P2P, VPN) és használati módok (Bittorent) esetében a mobilinternet használatát csak a díjcsomag kínált sebességéhez viszonyítva jelentősen csökkentett sebességgel teszi lehetővé.

A csomag kapcsán NMHH eljárást indított a hálózatsemlegességi szabályoknak (az EU Rendelet 3. cikk (3) bekezdése, illetve 3. cikk (2) bekezdése) való megfelelése tárgyában.

A vizsgálat folyamatban van, döntést az ügyben az NMHH még nem hozott.

2.2 A végfelhasználói jogok korlátozásának nyomon követése

A végfelhasználói jogok korlátozását az NMHH kiemelt figyelemmel ellenőrzi. A magyar szabályozás egyrészt törvényi szinten (Eht.) garantálja azt, hogy milyen jogokkal rendelkeznek a végfelhasználók, az Eszr. pedig tételesen rögzíti az előfizetői szerződések kötelező tartalmi elemeit.

A vizsgált időszakban a hálózatsemlegességre vonatkozó végfelhasználói jogokat érintő szabályok betartását nyomon követő ellenőrzések a szolgáltatók ÁSZF-jeiben foglalt feltételekre, az esetlegesen abban megfogalmazott, hálózatsemlegességgel összefüggő szabálytalanságok feltárására koncentráltak.

2.2.1 Előfizetői végberendezések használatának korlátozása

Az NMHH az ÁSZF-ek áttekintése keretében ellenőrizte az internet hozzáférés-szolgáltatók előfizetői végberendezésekkel kapcsolatos gyakorlatát, különös tekintettel a nem a szolgáltató által rendelkezésre bocsátott előfizetői végberendezések csatlakoztatásának feltételeire vonatkozóan.

Az ellenőrzés általánosságban nem tárt fel hálózatsemlegességgel összefüggő

³ „Lakossági Általános Szerződési Feltételek” (a továbbiakban: ÁSZF) 1. számú Lakossági Díjcsomagok Melléklet „2.1.3. Vodafone Red szolgáltatáscsomagok” pontja

szabálytalanságokat, kivéve a Telekom Korlátlan Net csomag kapcsán, melynek vizsgálata folyamatban van. (lásd. 2.1.4. pont)

2.2.2 Tethering tilalma

A 2018. év áprilisától hatályos ÁSZF-ek áttekintése során az NMHH nem talált a tethering kifejezett tilalmára vonatkozó kikötéseket.

A szolgáltatók ÁSZF-ei mindösszesen annyit írnak elő, hogy az adatkapcsolat, illetve a letöltött adatmennyiség nem veszélyeztetheti a hálózatuk rendeltetésszerű működését, és a túlterhelés vagy esetleg a hálózat összeomlásának elkerülése, illetve a többi előfizetői szolgáltatás nyújtása érdekében tehetnek megelőző, vagy helyreállító forgalom lassító, vagy korlátozó intézkedéseket.

Az NMHH ezen intézkedések megvalósítási formáját, mértékét, és gyakoriságát továbbra is folyamatosan nyomon követi.

2.3 Hálózatsemlegességgel kapcsolatos panaszkezelés

A végfelhasználók a hálózatsemlegességgel kapcsolatos panaszukat az általános panaszkezelési szabályok szerint tehetik meg. A szolgáltatók számára előírás, hogy a jogszabályoknak megfelelő panaszkezelési eljárással rendelkezzenek, mely az ÁSZF-ben rögzítve van, tehát az előfizetők számára ismert szabályokat jelent.

A nemzeti szabályozás alapján az írásbeli panaszt a szolgáltató a beérkezését követő 30 napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni.

A hálózatsemlegességet érintő szolgáltatói gyakorlatokat, beavatkozásokat a végfelhasználók hálózati vagy szolgáltatásminőségi hiba formájában is érzékelhetik. A hibakezelésre a panaszkezeléstől eltérő, külön szabályok vonatkoznak. Így a hibabejelentést a szolgáltató köteles 48 órán belül kivizsgálni, továbbá a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolni és nyilvántartásba kell venni. A hibabejelentéstől a hiba kijavításáig terjedő időtartam nem haladhatja meg a 72 órát. A szolgáltató köteles a hiba elhárítását követően haladéktalanul, de legfeljebb 24 órán belül értesíteni az előfizetőt a hiba elhárításáról, és az értesítés módját és idejét nyilvántartásba venni.

Tehát az előfizető panaszával (beleértve a fent hivatkozott hibából eredő panaszt is) a szolgáltatóhoz fordulhat, aki kivizsgálja azt, ha pedig az előfizető nem ért egyet a válasszal, vagy álláspontja szerint a szolgáltató nem teljesíti az előfizetői szerződést, akkor a szerződésben szereplő jogvita rendezési eljárásnak megfelelően bírósághoz fordulhat, vagy – fogyasztónak minősülő előfizetők esetében – a békéltető testületek segítségét is kérheti. Amennyiben a szolgáltató elmulasztja a panaszvizsgálást, vagy megszegi az előfizetői jogviszonyra vonatkozó jogszabályokat, akkor a panaszos az NMHH-hoz fordulhat.

2.3.1 Az NMHH-hoz érkezett panaszok és azok eredménye az elmúlt évben

Az NMHH-hoz a vizsgált időszak alatt sem a vezetékes szolgáltatókkal, sem pedig a mobil szolgáltatókkal kapcsolatosan nem érkezett a végfelhasználóktól származó panasz vagy kérelem az EU Rendelet hálózatsemlegességi szabályainak megsértése kapcsán.

2.4 Az internet-hozzáférési szolgáltatás teljesítménye

Az internet szolgáltatók által nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatások jellemzőinek vizsgálata céljából az NMHH saját méréseket végzett. Így kívánta tisztázni azt a kérdéskört, hogy az előfizetők által tapasztalt tényleges sávszélesség visszaigazolja-e a szolgáltatók ajánlataiban megjelenő sebességi értékeket.

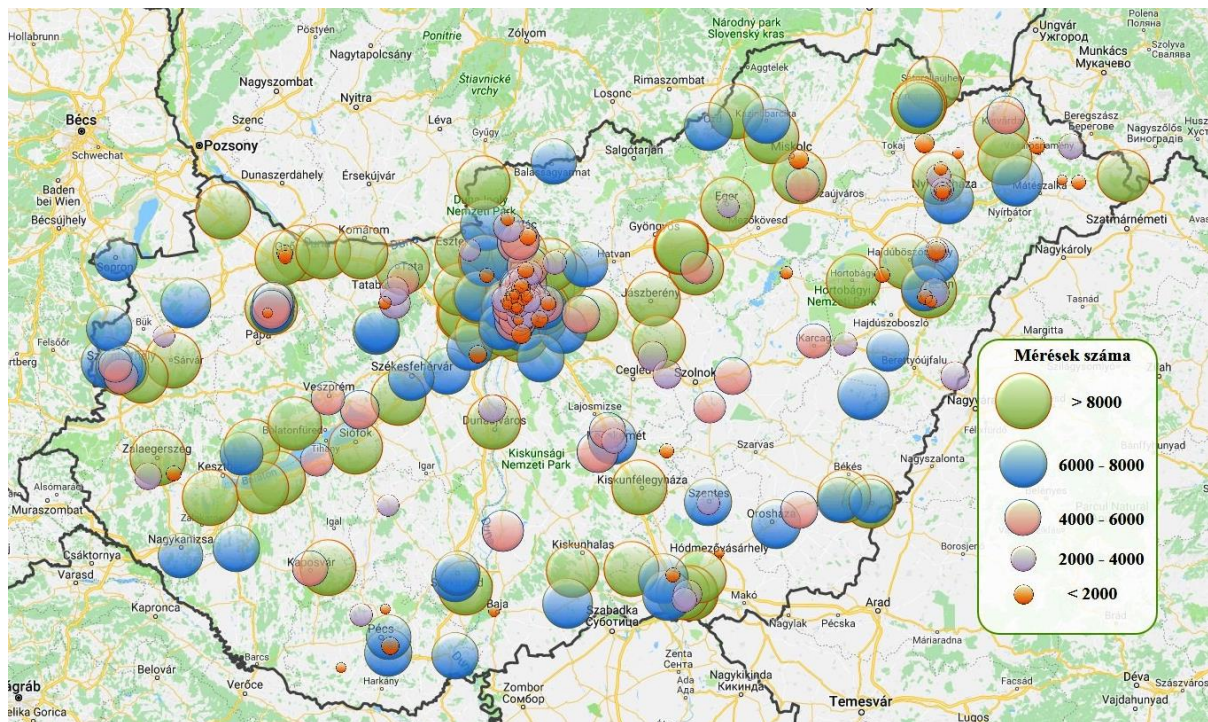
2.4.1 Az NMHH mérési eredményeinek bemutatása és értékelése

AZ NMHH 2012-ben indította el „SZÉP”⁴ projektjét annak érdekében, hogy a hazai szélessávú szolgáltatások valós minőségi paramétereiről pontos képpel rendelkezzen és ezáltal hatósági feladatainak ellátását is segítse. A projekt céljai az idő előrehaladtával kibővültek, így például a projekt ma már elő kívánja segíteni a fogyasztók tudatos szolgáltató- és szolgáltatásválasztását is.

Az NMHH a projekt keretében 2015-ben helyezte üzembe az internet-hozzáférési szolgáltatások egyes minőségi mutatóira és hálózatsemlegességi paraméterekre vonatkozó mérések eredményeit publikáló interaktív rendszert, amely a <http://szelessav.net> weboldalon érhető el.

Az NMHH a hálózatsemlegesség kapcsán főként hardveres mérésekkel vizsgálja rendszeresen a helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatás tényleges minőségét a helyhez kötött hozzáférési pontokon kihelyezett automata mérőeszközök segítségével.

A helyhez kötött szolgáltatás hozzáférési pontokon kihelyezett mérőeszközök segítségével 254 mérőhelyen végzett az elmúlt év folyamán az NMHH hosszabbtávú (több hónapon keresztül, óránként) mérést, az 1. ábrán látható földrajzi eloszlásban az egyes mérési pontok mérési darabszám nagyságrendjének feltüntetésével.



1. ábra: A helyhez kötött mérőpontok területi eloszlása és a mérések számossága

⁴ SZÉP = Szélessáv Projekt

Az Eszr. kötelez minden internet-hozzáférési szolgáltatót a rendeletben meghatározott minőségi mutatók, így a **kínált (hirdetett) sávszélesség, garantált le- és feltöltési sebesség vállalt értékeinek az előfizetői szerződésben történő meghatározására.**

A mérések 43 szolgáltató 128 szolgáltatási csomagját érintették. A hosszabbtávú mérések során, a 254 mérőhelyen összesen 61 090 mérési napon, összesen 1 417 833 db mérést végzett a rendszer.

A **mérések** eredményeinek elemzését követően nyilvánvalóvá vált, hogy a szolgáltatók csomagjaikban sokféle kínált és garantált sebességet határoznak meg, gyakran az azonos technológiájú csomagok között is jelentős eltéréssel. Összevetve a szolgáltatók, technológiák és csomagok számosságát a mérőhelyek számával és eloszlásával a mérési eredmények nem tekinthetők reprezentatívnak. Ennek figyelembe vételével az NMHH általános jelleggel az alábbi megállapításokra jutott:

- Az előző évi beszámolóhoz hasonlóan az NMHH az idei hardveres mérési eredmények alapján is modellezte, hogy helyhez kötött internet-hozzáférési szolgáltatásoknál hogyan viszonyul a teljesített le- és feltöltési sebesség az EU Rendelet 4. cikk (1) bekezdésének d) pontjában nevesített „rendes körülmények közt elérhető sebesség”-re előírható néhány lehetséges követelményhez. Ezeket a vizsgálatokat az alábbi kategóriákban végezte el: 10 Mbit/s alatti; 10-30 Mbit/s közötti; 30-100 Mbit/s; 100 Mbit/s-nál nagyobb kínált sebesség. (1. táblázat)

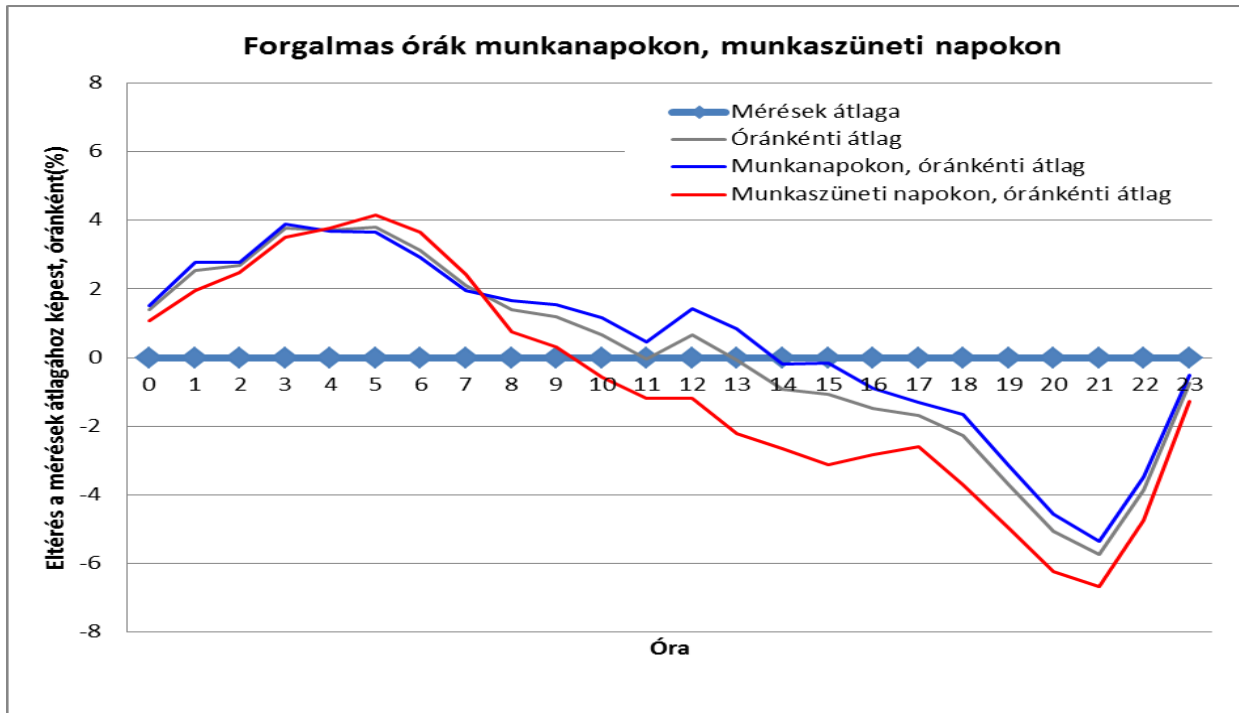
Az eredmények alapján megállapítható, hogy a szolgáltatásminőségi követelmények még a „rendes körülmények között” elérhető sebesség” fogalmának megengedőbb értelmezése esetén sem teljesülnének minden esetben, de egy markáns javulás figyelhető meg a 2017-es eredményekhez képest.

Az eredményekből szintén kiolvasható, hogy a 100 Mbit/s feletti sebesség kategória esetében a kínált letöltési sebességek teljesülése nagyságrenddel kisebb, mint a többi sebességkategóriában, ezért szükséges annak további vizsgálata, hogy érdemes-e eltérő (enyhébb) követelményeket támasztani e kategóriával szemben.

Kínált (hirdetett) letöltési sebesség tartomány	Teljesült a kínált letöltési sebesség értékének								
	90%-a legalább a mérések			80%-a legalább a mérések			70%-a legalább a mérések		
	90%-ában	80%-ában	70%-ában	90%-ában	80%-ában	70%-ában	90%-ában	80%-ában	70%-ában
10 Mbit/s-ig	56,6	64,2	66,0	60,4	67,9	71,7	73,6	79,3	81,1
10-30 Mbit/s-ig	71,9	75,0	78,1	78,1	79,1	81,3	81,3	82,3	84,4
30-100 Mbit/s-ig	45,3	53,3	61,3	65,3	72,0	77,3	78,7	85,3	85,3
100 Mbit/s felett	7,9	9,5	15,9	11,1	20,6	34,9	20,6	38,1	52,4
százalékban a mérőhelyek számához viszonyítva.									

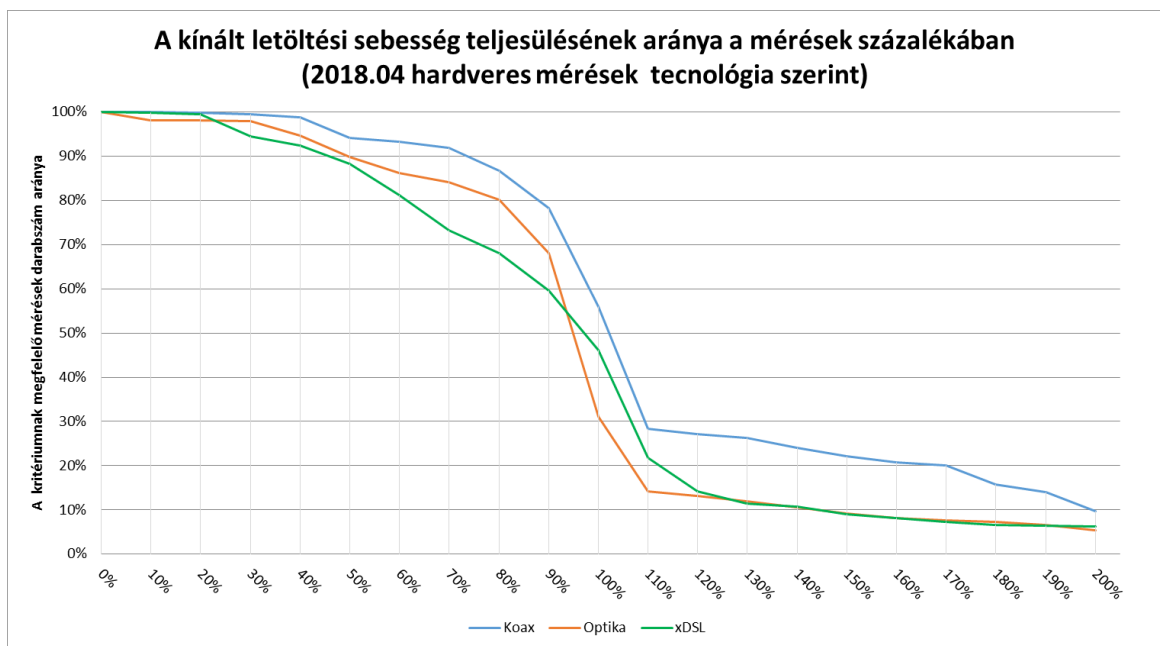
1. táblázat: Kínált letöltési sebesség teljesülésének aránya

- Bár a 2017-es év eredményeihez képest kisebb mértékű lett a helyhez kötött szolgáltatások teljesítményének csökkenése a csúcsidőszakokban (pl. este és hétvégén), továbbra is fennáll az átlagos letöltési sebesség napon belüli ingadozása. Ráadásul az ingadozás mértéke munkaszüneti napokon még jelentősebb (lásd. 2. ábra).



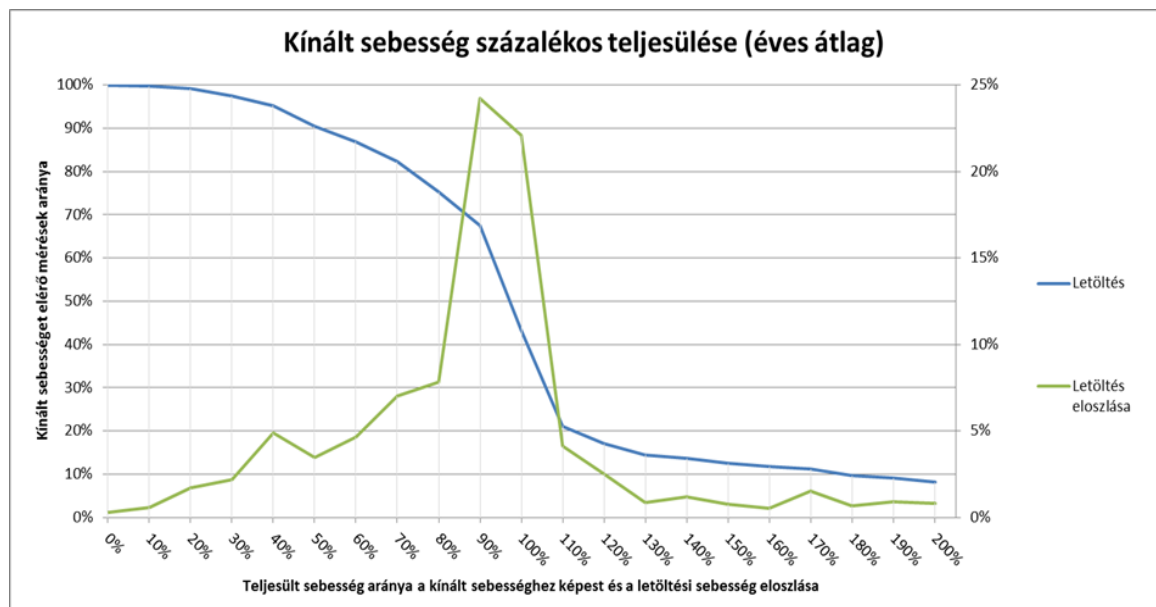
2. ábra: Helyhez kötött hozzáférések átlagos letöltési sebességének napi eloszlása (2018. áprilisi adatok alapján)

- A 3. ábrán a mért letöltési sebességek kínált letöltési sebességhez viszonyított teljesülési arányai figyelhetők meg technológiák szerinti bontásban. Az ábrából kitűnik, hogy a kínált sebesség mértékének 50%-ig a különböző technológiák között nem mutatkozik jelentős eltérés a sebességek teljesülését illetően. Utána a technológiák teljesítménye szétválik, és markáns különbség mutatkozik közöttük. Az a tendencia, hogy a szolgáltatók egyre inkább egységes, technológiától független csomagokat kínálnak, jelentős minőségi különbségeket eredményezhet akár egyazon csomagon belül is, ami fogyasztói érdeksérelmet eredményezhet.



3. ábra: Letöltési sebesség teljesülése technológiák szerint (2018. április)

- Az 4. ábrán a mért letöltési sebességek kínált sebességekhez viszonyított teljesülési arányai figyelhetők meg éves átlagban, helyhez kötött mérések esetén, továbbá a mérések számának eloszlása az adott sebesség intervallumokban. **Az ábra alapján megállapítható, hogy a letöltési sebességek esetében a kínált sebesség 80%-a a mérések legalább 75%-ban teljesül.**



4. ábra: Teljesült sebesség aránya a kínált sebességhez képest és a letöltési sebesség eloszlása helyhez kötött mérések esetén (2017.május - 2018. április)

A mérések alapján vélelmezhető, hogy a szolgáltatók a csomagok egy részénél kampányszerűen vagy tartósan, mesterségesen korlátozzák a fel- és letöltési sebességet, többnyire az általuk kínált maximális sebesség értéke alatt. Ezekben az esetekben tehát nem a hálózat kapacitása jelenti a korlátot, hanem bizonyos dinamikus szabályozási eszközök alkalmazása tűnik valószínűnek, amelyek hatása, hogy jelentősen lecsökkentik a mért sebességértékek ingadozását.

A csomagsebesség felülről történő limitálásának lehet hálózatsemlegességi vetülete, ezért az NMHH a továbbiakban figyelemmel kíséri ezeket a csomagokat.

Az NMHH a fenti, helyez kötött mérések elemzéseit jelenleg a szolgáltatás elérhetőségének megfigyelése és az előfizetői tájékoztatás mellett az EU Rendelet 4. cikk (1) bekezdésének d) és e) pontjában nevesített, előfizetői jogok érvényesítését elősegítő követelmények folyamatban lévő kialakítására használja fel.

2.5 Speciális szolgáltatások

Az NMHH a speciális szolgáltatásnak tekinthető szolgáltatások közül a jelentési időszakban továbbra is az iránymutatásban nevesített IPTV⁵ feltételeit és gyakorlati megvalósulását kísérte figyelemmel, főként a szolgáltatók szerződéses feltételeinek vizsgálatával és műszaki mérések segítségével.

A jelentési időszak alatt az NMHH szerződési feltételek között talált olyan pontokat, amelyek felvethetik a hálózatsemlegességet sértő gyakorlat gyanúját, de tekintettel az ilyen jellegű fogyasztói panaszok hiányára, azok részletes vizsgálatát elhalasztotta a nemzeti szabályok tervezett felülvizsgálatát követő időre, mert az új szabályozás várhatóan orvosolni fogja a feltárt problémákat.

2.6 Az internetszolgáltatókra irányadó átláthatósági követelmények beépítésének értékelése

Az NMHH folyamatosan ellenőrzi az internet hozzáférési szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételeket. A folyamatos ellenőrzés célja annak elérése, hogy az internet-hozzáférési szolgáltatásokhoz kapcsolódó szerződések az előfizetők számára lényeges összes információt egyértelműen, érthetően és átfogóan tartalmazzák, megkönnyítve ezáltal az előfizetői döntéshozatalt.

Folyamatban van az átláthatóság növelését célzó, 2015-ben nemzeti jogszabályban (Eszr.) rögzített egységes szolgáltatás-leíró táblázatok átdolgozása az EU Rendeletben foglaltakkal összhangban. Az Eszr. szerint a szolgáltatók kötelesek minden egyes ajánlatukhoz kapcsolódóan a szolgáltatás-leíró táblázatokat internetes honlapjukon közzétenni és folyamatosan frissíteni.

A beszámolási időszak tapasztalatai és eredményei alapján az körvonalazódik, hogy a szolgáltatók ÁSZF-jei hiányosak, még nem tartalmazznak minden követelményt az EU Rendelet 4. cikk (1) bekezdésében foglaltaknak megfelelően.

⁵ Internet Protocol Television

2.7 Egyéb, a hálózatsemlegesség kapcsán végzett NMHH tevékenység

Az NMHH a hálózatsemlegesség kapcsán további, a BEREC útmutatóban nem szereplő tevékenységet is végzett, amely kiegészíti és teljesebbé teszi a piacról kialakult képet.

Az NMHH egyrészt összegyűjtötte az előfizetők és felhasználók körében évente végzett piackutatás hálózatsemlegességgel kapcsolatos eredményeit, másrészt pedig kutatást készített a hálózatsemlegesség nagyközönség általi megítéléséről.

2.7.1 Az NMHH által végzett korábbi éves piackutatás hálózatsemlegességgel összefüggő eredményei

Az NMHH minden év végén nagy mintás országosan reprezentatív felmérést készít a hazai internethasználatról a 16 éves és idősebb, Magyarországon élő internetezők körében. A vizsgálat online kérdőívvel, az interneten keresztül zajlik 3000 fő megkérdezésével.⁶

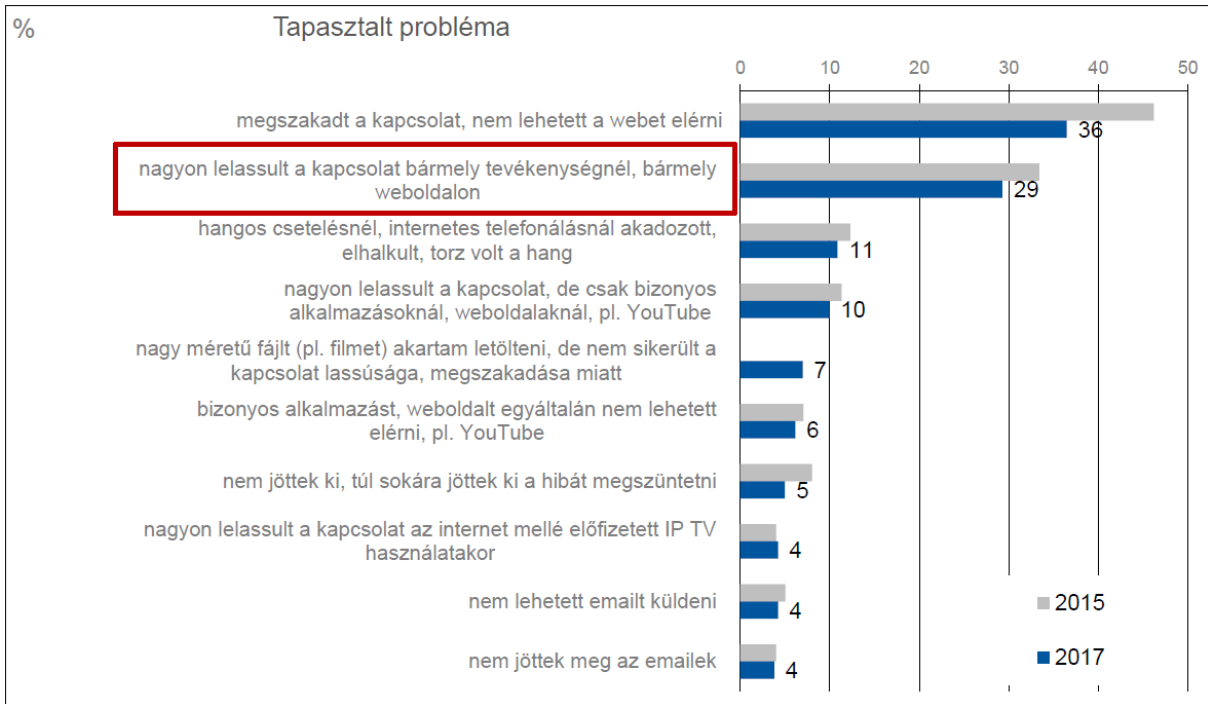
2017-es internetes felmérés hálózatsemlegességgel összefüggő eredményei:

- **A hazai internetezők túlnyomó többsége úgy gondolja, hogy az internetnek szabadnak és korlátozásmentesnek kellene lennie, amelyhez alanyi jogon mindenkinek egyenlő eséllyel hozzá kellene jutnia.** Azt is elvárják, hogy a szolgáltatók, a vállalatok vagy az állam alapvetően ne szóljon bele az interneten forgalmazott tartalomba vagy az ott végzett tevékenységekbe, még arra hivatkozva sem, hogy esetleg túl nagy forgalmat generál a felhasználó a hálózaton.
- Az internet-előfizetési szerződés megkötésekor az előfizetőknek csak egy kis hányada kellően türelmes vagy motivált ahhoz, hogy az egyedi előfizetői szerződést és az ÁSZF vonatkozó részeit alaposan átolvassa. **Ugyanakkor az internet-előfizetők egynegyede próbált már valamely őt érdeklő információt megkeresni az ÁSZF-ben, s többnyire meg is találták azt, habár az esetek felében csak nehezen.** Ez arra utal, hogy a szerződések átláthatóságának és érthetőségének további javítása lenne célszerű a szolgáltatók részéről.
- Jelenleg a mobilinternet előfizetők 14%-nak szól az előfizetése olyan adatkeretes díjcsomagra, amely a közösségi média bizonyos szereplőinek vagy bizonyos csetprogramok szolgáltatását nem számítja bele az adatkeretbe (nullás díjcsomagok).
A fogyasztók a beérkezett válaszok alapján mindenképp az árat veszik számításba az előfizetői döntések meghozatalakor, és nem gondolnak arra, vagy kevésbé fontos nekik, hogy a tartalomhoz való hozzáférésük ezáltal jelentősen leszűkülhet.
- 2017-ben a vezetékes internetre előfizetők 58%-a észlelt valamiféle problémát az előfizetésével kapcsolatban. A leggyakoribb problémát továbbra is a megszakadt kapcsolat jelenti, amikor egyáltalán nem lehet a netet elérni, de előkelő helyet képvisel a nagyon lelassult kapcsolat bármely tevékenységnél vagy bármely weboldalon. A

⁶ NMHH-kutatás, Lakossági internethasználat, 2017.:
http://nmhh.hu/dokumentum/195102/lakossagi_internethasznalat_2017.pdf

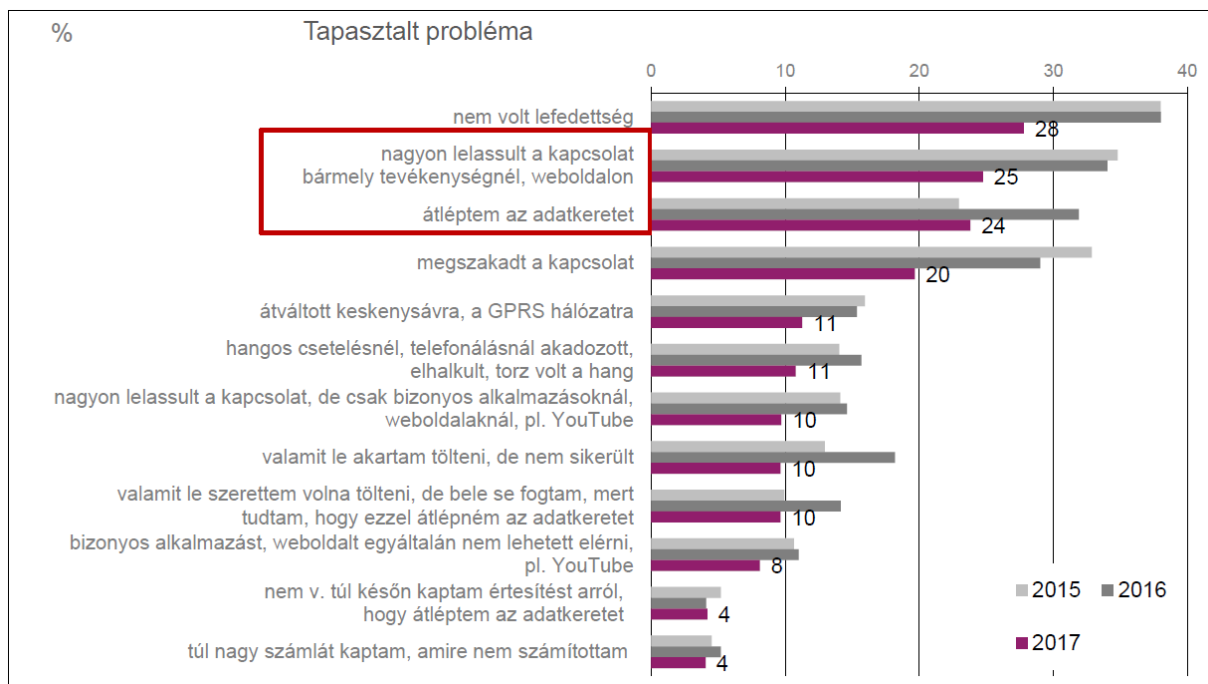
tapasztalt problémák közül mindösszesen 4%-ban fordult elő az az eset, amikor nagyon lelassult a kapcsolat az internet mellé előfizetett IPTV használatokor.

A 2015-ös hasonló felmérések eredményéhez képest ugyanakkor szinte minden probléma-kategóriában javuló tendencia mutatkozik.

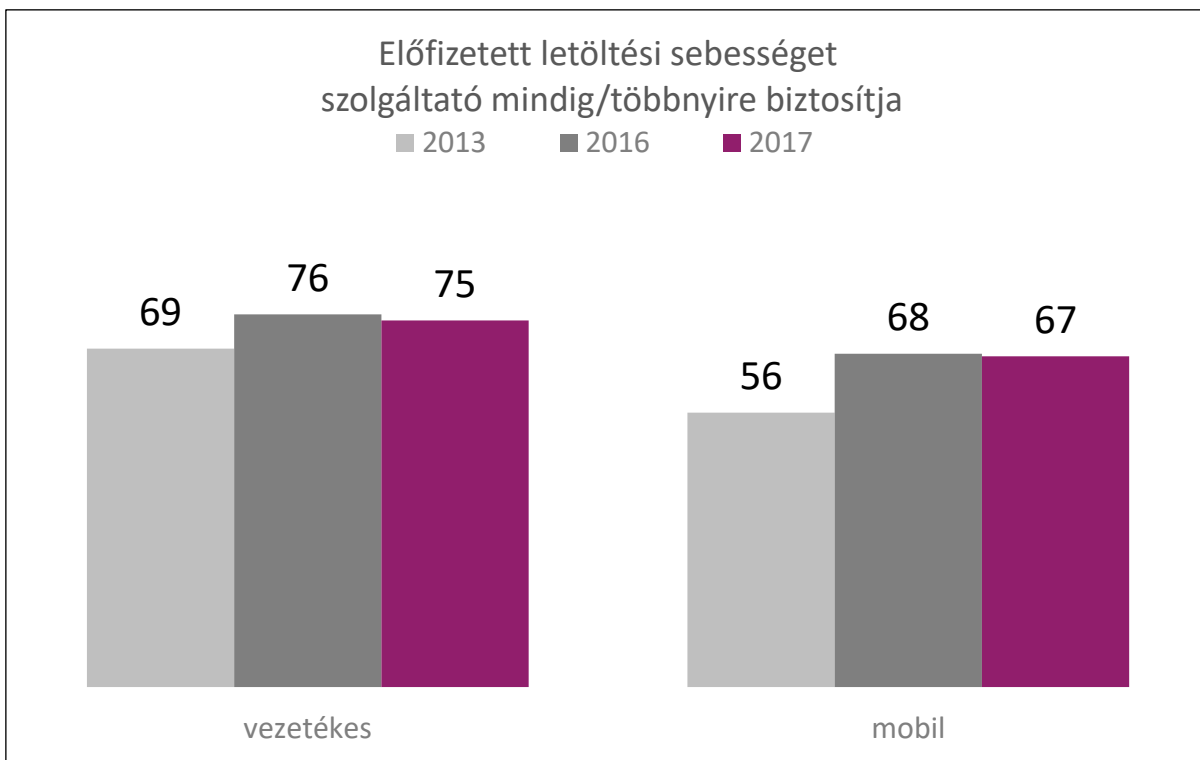


➤ 2017-ben a mobilinternetre előfizetők 68%-a észlelt valamiféle problémát az előfizetésével kapcsolatban.

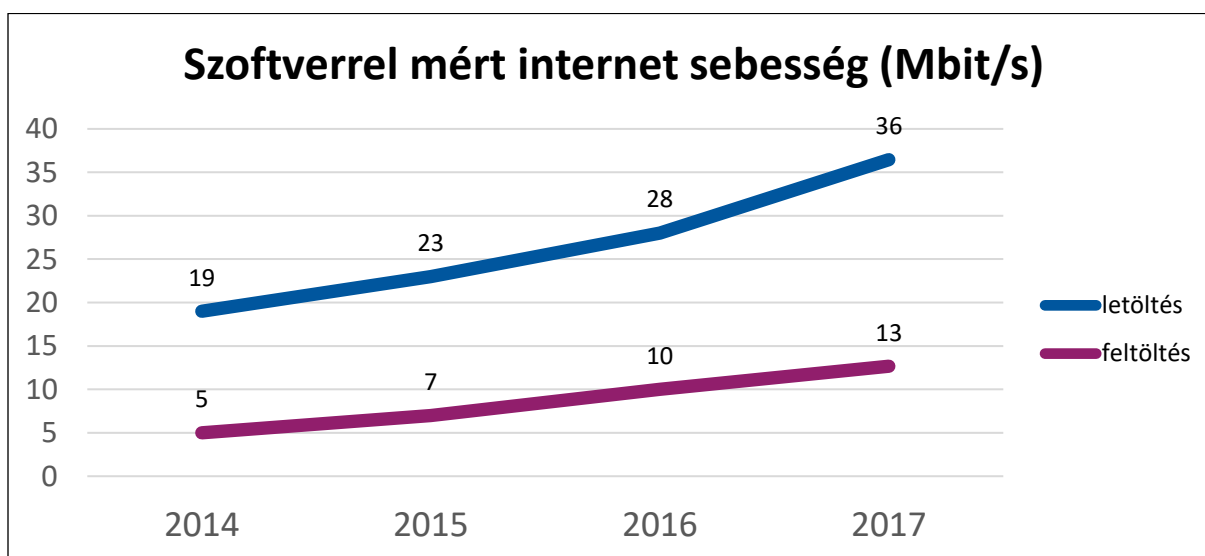
A korábbi évekhez viszonyítva valamennyi hibajelenség előfordulása csökkent, a vezetékes előfizetésekhez hasonlóan.



- Előző kutatásunk óta nem változott érdemben azok aránya, akik már mérték szoftverrel az előfizetett internetkapcsolatuk sebességét. 2013-hoz képest viszont most többen mérik a mobilinternet sebességét. **Az előfizetés sebességével elégedettek aránya sem változott egy év alatt: a vezetékes kapcsolatra előfizetők háromnegyede, a mobilkapcsolatra előfizetők kétharmada nyilatkozott úgy, hogy a szolgáltató mindig vagy többnyire biztosítja az ígért letöltési sebességet.**



- **2017-ben a korábbinál is nagyobb mértékben nőtt a Magyarországról elérhető internetkapcsolat jellemző letöltési sebessége**, ami részben a nagyvárosokban bővülő nagy áteresztőképességű vezetékes hálózatoknak, részint a 4G-s mobilinternet terjedésének köszönhető.



Bázis: 16+ éves mobilinternet-előfizetők; n=2048, N=4 m

2.7.2 A Social Listening⁷ kutatás eredményei

Az NMHH tovább folytatta az előző beszámolási időszakra készített hálózatsemlegességgel kapcsolatos Social Listening kutatását, vizsgálva a 2017. május 1. - 2018. április 30. közötti időszakot. A kutatás főbb megállapításai az alábbiak:

- **A magyar nyelvű interneten a hálózatsemlegesség témakörének megjelenése közel 22%-os növekedést mutatott a 2017-es beszámolási időszak eredményeihez képest**, de viszonyítva más hírközlési témákhoz az ismertsége még mindig alacsonynak mondható.
- **A téma hazai említése arányaiban nem marad el az angol és német nyelvterületen tapasztalt megjelenésekhez képest ezen időszakban sem.** Ugyanakkor az esetek többségében az említések nem az NMHH-val összefüggésben, hanem az FCC⁸ hálózatsemlegességi tevékenysége kapcsán kerültek sor.
- **A megszólalók megítélése szerint az NMHH hálózatsemlegességgel kapcsolatos tevékenysége kevésbé negatív, mint az előző beszámolási időszakban volt.** Ennek magyarázata lehet, hogy a beszámolási időszakban nem került sor csomagok betiltására, amelyek érzékenyen érintenék a felhasználók egy részét.
- **A megszólalók továbbra is erőteljesen foglalkoztatja a nullás díjszabású csomagok ügye, de a korábban tapasztalt domináns negatív vélemények aránya is csökkenést mutat.**
- **A kutatáshoz készült ajánlások szerint az NMHH a közösségi oldalakon való gyakoribb megjelenéssel, a témával kapcsolatos ismeretek bővítésével, a hálózatsemlegesség pozitív hatásainak bemutatásával és a téma élön tartásával tovább javíthatja a közvélemény hálózatsemlegességgel kapcsolatos megítélését, hozzáállását.**

⁷ A Social Listening (közösségimédia-elemzés) egy olyan eljárás, amely azonosítja, összegyűjti, elemzi és értékeli, hogy mi jelenik meg a vizsgált témáról az interneten.

⁸ Federal Communications Commission (magyarul: Szövetségi Kommunikációs Bizottság) az Egyesült Államok hírközléssel foglalkozó szövetségi szintű szervezete.

3 A megkülönböztetés-mentes internet-hozzáférési szolgáltatások folyamatos rendelkezésre állásának értékelése

Napjainkra az internet a társadalom és a gazdaság egyik legfontosabb infrastruktúrájává vált, és meghatározó szerepe megkérdőjelezhetetlen az élet szinte minden területén. **A legtöbb EU-s tagállamban kiemelt kérdésként kezelik, hogy a hálózati infrastruktúra feletti rendelkezés joga ne vezethessen a hálózaton közvetített tartalmak és szolgáltatások feletti kizárólagos kontrollhoz, mivel ez sértené a szabad információ-áramlást, és a szolgáltatások szabad nyújtásának elvét is.**

Magyarország a hálózatsemlegesség kezelésének kezdetén - számos más tagállamhoz hasonlóan - nem tartotta szükségesnek egy önálló jogszabály megalkotását, mert a keretirányelv nyújtotta lehetőségeket az NMHH elégséges eszköznek ítélte meg a szabályok betartására. Ugyanakkor az átláthatóság biztosítása érdekében mind az Eht., mind pedig az Eszr. már tartalmazott előírásokat a hálózatsemlegesség kapcsán.

Az EU Rendelet hatályba lépése mérföldkőnek bizonyult, mert egyrésztől egységes szabályozást eredményezett, másrésztől egy kiszámítható, és sok tekintetben egységes környezetet teremtett mind a szolgáltatók, mind pedig a felhasználók számára.

Az egységes szabályozás a tagállami hatóságok számára is jelentős változást eredményezett, hiszen a hálózatsemlegesség egyéni, akár országonként eltérő értelmezését egy olyan szabályrendszer váltotta fel, amely egységes nyomonkövetési és értékelési rendszert követel meg.

A beszámolási időszak alatt az NMHH folytatta nyomon követési tevékenységét a megkülönböztetés-mentes internet-hozzáférési szolgáltatások rendelkezésre állásának vizsgálatára. **Általános tapasztalat, hogy a vizsgálatok és az ellenőrzések nem tártak fel súlyos hiányosságokat, nem jutott az NMHH tudomására semmilyen kirívó eset. Internet témakörében végzett kutatásunk (lásd. 2.7.1. fejezet) alapján az előfizetők szolgáltatás minőséggel kapcsolatos tapasztalatai kedvező irányba változtak az elmúlt évek eredményeihez viszonyítva, hiszen csökkent a hibajelenségek előfordulása csaknem minden vizsgált hiba kategóriában és a fogyasztók többsége érzi úgy, hogy a szolgáltatók az általuk vállalt sebességet többnyire vagy mindig biztosítják. A kutatás kedvező eredményeit az tény is alátámasztja, hogy sem az NMHH-hoz, sem a szolgáltatókhoz nem érkezett jelentős mennyiségű panasz a fogyasztók részéről.**

4 Az NMHH összegzése az értékelt időszak tapasztalatai alapján

- **Az NMHH felügyeleti, mérési és jogi eszközei adottak és alkalmasak az EU Rendelet előírásaitól való eltérések vizsgálatára, nyomon követésére és a feltárt eltérések esetén a szükséges beavatkozás megtételére és a jogsértések felszámolására.**
- **A beszámolási időszak általános tapasztalata, hogy az ellenőrzések és nyomon követések nem tártak fel súlyos hiányosságokat a hálózatsemlegesség területén. Tapasztalatainkat erősíti az a tény, hogy sem az NMHH-hoz, sem a szolgáltatókhoz nem érkezett jelentős mennyiségű panasz a fogyasztók részéről.**
- **Összhangban a nemzetközi tapasztalatokkal a nullás díjszabású csomagok kapcsán, a hazai piacon átrendeződést figyeltünk meg az elmúlt év folyamán. A korábban egyértelműen diszkriminatívnak minősülő csomagok helyett a szolgáltatók új típusú ajánlatokkal jelentek meg. Az új csomagok hálózatsemlegességi megfelelése új kihívást jelent az NMHH számára.**
- **További tanulság a nyílt internet gyakorlati megvalósulása kapcsán, amit a mérések is alátámasztottak, hogy a szolgáltatók számos esetben az elérhető sebességek menedzselésével képesek jelentősen befolyásolni a szolgáltatás pillanatnyi minőségét és ezáltal a fogyasztói élményt anélkül, hogy nyilvánvalóan tiltott forgalomszabályozási eszközöket alkalmaznának.**
- **A social listening kutatás rámutatott arra, hogy a hálózatsemlegességgel kapcsolatos fogyasztói tudatosság erősödött az elmúlt évhez képest, de e területen további tájékoztatás és felvilágosítás szükséges.**