

JELENTÉS

A MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI BIZTOS HIVATALA ELŐTT A BH 16034/2018. SZ. PANASZÜGYBEN LEFOLYTATOTT EGYEZTETÉSI ELJÁRÁSRÓL

a Médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény
(továbbiakban: Mttv.) 142. §-a alapján

I. A PANASZ ÉS AZ ANNAK TÁRGYÁT KÉPEZŐ ÉRDEKSÉRELEM

2018. június 14-én panasz érkezett a Média- és Hírközlési Biztoshoz (továbbiakban: biztos) a UPC Magyarország Kft.-nek (továbbiakban: szolgáltató) fogyasztói érdekeket sértő, méltánytalan szolgáltatói magatartása miatt.

A panaszos kifogásolta, hogy a szolgáltató 2018. május 24-e óta az internet szolgáltatást nem, illetve nem az előfizetői szerződésben foglaltaknak megfelelően biztosítja, az ennek okát képező hiba megfelelő kijavításáról nem intézkedik.

Sérelmezte továbbá, hogy a szolgáltató nem ad tájékoztatást a hiba elhárításának időpontjáról.

A panaszos elsődlegesen a szolgáltatás haladéktalan visszaállítását kérte.

Arra hivatkozással, hogy számára az internetre munkavégzés céljából van szükség és emiatt a szolgáltatás-kieséssel érintett időszakban a mobil internetet részben ebből a célból használta, igényt tart az ezzel összefüggésben keletkezett többletköltségeinek a kompenzációjára is.

Előzmények

A panaszos a hibát első alkalommal 2018. május 24-én jelentette be a szolgáltatónál.

A szolgáltató munkatársa 2018. május 27-én az előfizetési helyen a panaszost arról tájékoztatta, hogy a hiba elhárításához szükséges feltételek nem állnak rendelkezésre. Tájékoztatta továbbá, hogy a szolgáltató az ország területén több ponton általános hálózati zavartalanítást (szintezést), az utcai oszlopokon munkálatokat végez, amiről az ügyfelek nem kapnak tájékoztatást.

Érdemi intézkedés nem történt. A panaszos ezután több egymást követő napon telefonon és írásban, a Mammutban található UPC ponton személyesen is jelezte a hiba fennálltát, de a szolgáltató munkatársai nem tudták megmondani, mikor kerül sor a hiba elhárítására.

II. AZ EGYEZTETÉSI ELJÁRÁS

JOGI HÁTTER

A biztos az elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybe vevőket az elektronikus hírközléssel kapcsolatosan megillető, méltánylást érdemlő érdekeinek sérelme, illetve ennek közvetlen veszélye esetében panasz alapján az érintett szolgáltatóval egyeztetési eljárást folytat le az Mttv. 139 - 142. §-ai szerint. Az eljárásba bevonhatja a panaszost, illetve a fogyasztók jelentős számát érintő ügyben a fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület képviselőjét.

A biztos az eljárásban adatszolgáltatást, illetve nyilatkozatot kérhet az szolgáltatótól, személyes egyeztetésre hívhatja a szolgáltató képviselőjét, illetve a panaszost. Az eljárás nem hatósági eljárás, abban a biztos a szolgáltatót nem kötelezheti, azonban számára az érdeksérelem elhárítása, illetve megelőzése céljából intézkedéseket javasolhat, melyekről a szolgáltató a biztost meghatározott határidőben értesíteni köteles.

A biztos, ha az érdeksérelem elhárítása érdekében közte és a szolgáltató között az eljárásban nem jön létre megegyezés, jelentésben feltárja érdeksérelem körülményeit, az annak kezelésével kapcsolatos szolgáltatói magatartást. A jelentést nyilvánosságra hozza, ha az a fogyasztók jelentős számát érinti vagy érintheti. A biztos a további érdeksérelmek elkerülése érdekében a jelentés alapján ajánlást illetve tájékoztatót adhat ki.

AZ ELJÁRÁS LEFOLYTATÁSA

1. A biztos a panaszt megvizsgálta és megállapította, hogy a panaszügy a hatáskörébe tartozik, a panaszban megjelölt érdeksérelem fennállta valószínűsíthető, az jelentős számú fogyasztót érinthet.

2018. június 15-én egyeztetési eljárást indított és írásban az ügyre vonatkozóan adatszolgáltatást, a szolgáltatás minőségével, a hibaelhárítási idővel összefüggő érdeksérelem elhárítására vonatkozóan nyilatkozatot, méltányos javaslatot kért a szolgáltatótól.

2. A szolgáltató 2018. június 28-án érkezett válaszából kitűnően a panaszos 2018. május 24-i hibabejelentése alapján a szolgáltató 2018. május 27-én helyszíni vizsgálatot tartott. Ennek eredményeképpen megállapította, hogy a hiba a külső kábelhálózaton (tehát a szolgáltató érdekkörében) merült fel. A hiba elhárítására 2018. június 19-én sor került.

A szolgáltató a panaszosnak írt, 2018. június 21-én kelt válasziratában kilátásba helyezte, hogy kötbérfizetési kötelezettségét megvizsgálja, és ha annak eredményeképpen kötbérfizetésre kerül sor, annak összegéről és számítási módjáról írásban értesíti a panaszost. („A hibabejelentése vonatkozásában Társaságunk kötbérfizetési kötelezettségét illetékes Osztályunk megvizsgálja. Kötbér jóváírása esetén a kötbér összegéről és annak számításának módjáról írásban értesítjük. Az ügyintézés idejére szíves türelmét kérjük.”)

3. A biztos érdeksértőnek és méltánytalannak ítélte a késedelmes hibaelhárítást, a megfelelő tájékoztatás elmaradását, azt, hogy a szolgáltató a kötbérfizetést későbbi mérlegeléstől tette függővé annak ellenére, hogy általa elismerten a hiba (oka) és az elhárítás késedelme saját érdekkörében merült fel. A biztos, a szolgáltató válasziratában foglaltakra tekintettel, 2018. július 9-én július 18-i időpontra személyes egyeztetésre hívta a szolgáltatót, valamint a panaszost.

2018. július 11-i iratában felhívta a szolgáltatót, hogy a kompenzációs igényről a szóbeli egyeztetés alkalmával érdemben nyilatkozzon.

5. A szolgáltató 2018. július 13-án írásban arról tájékoztatta a biztost, hogy intézkedett a panaszosnak a késedelmes hibajavításra, illetve a késedelmes értesítésre tekintettel járó kötbér megfizetéséről, erről a panaszost egyidejűleg írásban tájékoztatta.

6. A személyes egyeztetésen a szolgáltató képviselője, illetve a panaszos nem jelent meg.

7. A szolgáltató a július 11-én megküldött biztos felhívásra az ügyfélkapun keresztül július 20-án érkezett, 2018. július 16-i keltű iratában előadta, hogy az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 23. §-ában foglaltaknak megfelelően a késedelmes hibajavítás és értesítés okán kötbért írt jóvá a panaszosnak, a panaszost a „jóváírt kötbérösszegéről és annak számítási módjáról 2018. június 21-i keltű CC-1821800/5-2018 iktatószámú levélben értesítette”.

A szolgáltató a panaszos kompenzációs igényét elutasította.

III. BIZTOSI ÁLLÁSPONT

A biztos álláspontja szerint a szolgáltatói magatartás méltányos érdeket sértett, a szolgáltató eljárása nem volt összhangban az *elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 141. és 143. §-ainak, valamint az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 2/2015. (III. 30.) NMHH rendelet 3., 22. és 23. §-ainak egyes rendelkezéseivel.*

A biztos megkeresést követően az eljárás során a panasz a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő rendezésre került. A szóbeli egyeztetésről történő távolmaradás oka vélhetően félreértés volt, a szolgáltató úgy ítélhette meg, hogy a kötbér megfizetésével az egyeztetési eljárás további intézkedés nélkül, érdemben lezárható.

Az a körülmény, hogy a kötbérfizetésről értesítő június 21-i keltű szolgáltatói levél a panaszosnak címzett, szintén június 21-i keltű (CC-1821800/4-2018 sz.) korábbi válasszal együtt nem került megküldésre, kérdéseket vehet fel az szolgáltató együttműködésének megítélése körében, de ez az ügyben a szolgáltatói intézkedésre tekintettel nem releváns.

A panaszos részvételi szándékát, illetve távolmaradását nem jelezte. A biztos, a panaszosnak a személyes egyeztetésről történő távolmaradására tekintettel, illetve eltérő jelzése hiányában úgy ítélte meg, hogy a panaszos a szolgáltató 2018. június 21-i keltű – a biztos hivatalához július 13-án továbbított – iratában rögzített intézkedésében foglaltakat tudomásul vette.

A szolgáltató a panaszosi kompenzációs igényt elutasította, a biztos álláspontja szerint ezzel a *panaszos érdeksérelme tekintetében* nem tanúsított kellő méltányosságot.

Az eljárásban a kompenzáció tárgyában megegyezés létrehozására nem volt lehetőség.

A biztos a kompenzációs igény teljesítésére a szolgáltatót nem kötelezhette.

Az érdeksérelem az előfizetők jelentős részét érintheti, azonban a biztos hivatalba érkező panaszok tapasztalatai alapján nem igazolható, hogy érintette is.

A biztos hivatalba a szolgáltatóval szemben a 2018. évben hasonló tárgyban indult panaszügyek többségében a szolgáltató kötbérfizetés iránt intézkedett, néhány esetben ezen felül kompenzációt is biztosított a panaszosnak, az ügyek mintegy egynegyedében nem az érintett előfizető méltányolható érdekeinek megfelelően járt el.

A biztosnak nincs tudomása arról, hogy azokban a hasonló tárgyú panaszügyekben, amelyek nem kerülnek a biztos hivatal elé, a szolgáltató miképpen jár el. A szolgáltató eljárása – a rendelkezésre álló információk alapján – nem minősíthető kialakult gyakorlatnak.

IV. AZ ELJÁRÁS EREDMÉNYE

Az egyeztetési eljárás nem vezetett az Mttv. 142. § (8) bekezdésében meghatározott eredményre – a biztos és a szolgáltató között nem jött létre megállapodásba foglalható megegyezés az érdeksérelem elhárítása tárgyában.

Megállapodás létrehozására a kötbérfizetés tárgyában nem volt lehetőség, a szolgáltató későbbi intézkedésére tekintettel nem volt indok; az egyedi panaszosi kompenzációs igény vonatkozásában megállapodás általános jelleggel nem volt köthető.

Mivel az érdeksérelem jelentős számú fogyasztót érinthet, azok méltányolandó érdekét sértheti, ismétlődő előfordulás esetében gyakorlattá válhat, a biztos az érdeksérelemek megelőzése céljából a jelen irat V. részében javaslatokat fogalmaz meg a szolgáltató részére.

A biztos az egyeztetési eljárás eredményét rögzítő jelen jelentést nyilvánosságra hozza, azt a panaszosnak és a szolgáltatónak közvetlenül megküldi.

V. BIZTOSI JAVASLATOK

A biztos az esetleges további érdeksérelemek elhárítása körében, illetve azok megelőzése érdekében a szolgáltatónak egy egységes, méltányos gyakorlat kialakítását javasolja az alábbiak szerint.

A szolgáltató hibabejelentés alapján – a hibák feltárásán és a hiba javításán, valamint a szolgáltatói érdekkörben bekövetkezett hibára tekintettel járó kötbér megfizetésén túl – késedelem nélkül intézkedjék a méltánylást érdemlő érdekek sérelmének megfelelő orvoslásáról, illetve kompenzációjáról; mindezek során az érintett megfelelő tájékoztatásáról.

Szolgáltatói kötbérfizetési kötelezettség fennállta esetében a szolgáltató ne keltse azt a benyomást az előfizetőben, hogy a kötbérfizetés szolgáltatói mérlegeléstől függhet.

A szolgáltató az előfizetők tájékoztatását ennek megfelelő tartalommal szövegezze meg.

A biztos az Mttv. 142. § (9) bekezdése alapján felhívta a szolgáltatót, hogy 2018. augusztus 15-ig értesítse a fogyasztók jelentős részét érintő érdeksérelem elhárítása érdekében megtett intézkedéseiről.

Kelt Budapesten, 2018. július 25. napján.

dr. Kastory Edina s.k.
média- és hírközlési biztos