

A média- és hírközlési biztos
tájékoztatója és ajánlása
a televíziós szavazások átláthatósága
és ellenőrizhetősége érdekében

2011

TÁJÉKOZTATÓ

A médiaszolgáltatásokról és a tömegkommunikációról szóló 2010. évi CLXXXV. törvény 142. § (9) bekezdésében foglaltak alapján a BH/12809/2011 iktatószámon folytatott eljárás eredményéről – mivel az a fogyasztók jelentős számát érinti – a média- és hírközlési biztos az alábbi tájékoztatót és ajánlást adja közre.

Az eljárásról

2011 áprilisában a média- és hírközlési biztos eljárást indított fogyasztói panaszok alapján két kereskedelmi csatorna telefonos szavazásai kapcsán. A közel félszáz bejelentésben a TV2 „Megasztár” és az RTL Klub „Való Világ” és „X-faktor” című műsorai kapcsán a panaszosok a nézői szavazások lebonyolításának rendjét, azok szembetűnő irányítottságát, ellenőrizhetetlenségét kifogásolták, és megkérdőjelezték az eredmények valóságtartalmát.

A valóságshow-k és tehetségkutatók magas nézettségére és a szavazásokban részt vevők nagy számára tekintettel, mivel a jelenség valószínűsíthetően a fogyasztók jelentős számát érinti, a médiatörvény alapján a biztos hivatalból egyeztetési eljárást indított. Az eljárás során a biztos a médiaszolgáltatóktól levélben kért adatot, elsősorban arra vonatkozóan, hogy milyen előírás szabályozza a szavazások rendjét, a néző hol ismerheti meg ezek tartalmát, hogyan történik a szavazatok regisztrációja, illetve hány szavazat érkezik egy-egy fordulóban.

Az eljárás során kiemelt hangsúlyt kapott a szavazások ellenőrizhetőségének vizsgálata és a lebonyolításhoz használt technikai rendszer feltérképezése, azok esetleges hiányosságainak feltárására. A szavazatok továbbításában és feldolgozásában közreműködő szerverek működésének megismerése és kapacitásának felmérése műszaki szakemberek bevonásával, azok szakvéleményének figyelembevételével történt.

A médiaszolgáltatók és a szavazás lebonyolításában közreműködő, aggregátori feladatokat ellátó szolgáltatók (a továbbiakban: rendszergazda) mindvégig készségesen álltak a biztos rendelkezésére, és mindenben közreműködtek. Az eljárás végén személyes egyeztetésre is sor került a médiaszolgáltatók képviselői és a biztos között. A biztos kifejtette, hogy a nézők és a médiaszolgáltatók közös érdeke a szavazásos műsorok kapcsán a fogyasztók, nézők, szavazók megfelelő tájékoztatása a részvételi szabályzat útján, illetve a technikai rendszer minél hatékonyabb működtetése és a szavazás eredményének utólagos ellenőrizhetősége.

A médiaszolgáltatást igénybe vevő felhasználókat, nézőket, fogyasztókat megillető, a médiaszolgáltatásokkal kapcsolatos jogok, valamint méltánylást érdemlő érdekek érvényesülésének elősegítésében közreműködő média- és hírközlési biztos nyilvánosságra hozza a telefonos szavazásokról folytatott eljárásának megállapításait, és ajánlást fogalmaz meg azok lebonyolítására.

A vizsgálat megállapításai

1. A szavazások lebonyolításában közjegyző működik közre, akinek feladata a szavazás lezárásakor a szavazatokat feldolgozó szerver leállítása, az eredmény megállapítása és jegyzőkönyvbe vétele.
2. A szavazási rendszernek része a telefonszolgáltató és a szavazatokat feldolgozó szerver, de ezek együttesen nem alkotnak zárt rendszert:
 - a) a mobilszolgáltatók nem vizsgálhatják az SMS-ek tartalmát, ezért minden szöveges üzenetet továbbítanak, mivel azok esetlegesen más műsorokra vonatkozóan is érkezhettek;
 - b) a telefonszolgáltatók számítják fel az emelt díjat, de csak az SMS tartalmát vizsgáló rendszergazda tudja eldönteni, érvényes-e a szavazat. Az emelt díj leemelése nem ott történik, ahol eldől, hogy teljesült-e a szolgáltatás, ezért csak utólag lenne jóváírható a nem teljesült emelt díjas szolgáltatások díja.
3. Egyes műsorszolgáltatóknál nem, vagy nem egyértelműen volt meghatározva, mi minősül érvényes szavazatnak. Ezért nagy mennyiségű volt az érvénytelen szavazatok száma.
4. A rendszergazda nem rendelkezik információval az SMS-ek elküldésének időpontjáról, ezért nem tudja kiértékelni, hogy a szavazatot a szavazás lezárása előtt vagy után küldték-e.
5. Érvénytelen szavazat esetében is felszámolják az emelt díjas szolgáltatás díját.
6. Az emelt díjas szolgáltatás díját csak akkor nem számlázzák ki az előfizető részére, ha a szavazatokat fogadó szerver 2 percen belül nem küld válaszüzenetet az előfizetőnek.
7. A műsorvezető által lezárt szavazás után a közjegyző dönt arról, hogy mennyi időt hagy a már úton lévő szavazatok beérkezésére, vagyis mennyi ideig késlelteti a szerver lezárását.
8. A telefonszolgáltatóknak nem alaptevékenysége ilyen nagyszámú SMS továbbítása. Például a döntő adásoknál egy másodperc alatt annyi SMS-t kellene továbbítaniuk, amire nem képes a rendszerük, ezért a szavazatok feltorlódhatnak, s így előfordulhat, hogy az időben elküldött szavazatok egy részre nem érkezik meg a szavazás lezárása előtt, a szavazatokat feldolgozó rendszerbe, s így időn túlnak, érvénytelennek minősülhetnek.
9. A mobil, illetve vezeték nélküli telefonszolgáltatók továbbítási kapacitása különböző mértékű, s így a szavazatok megadott időpontban történő beérkezésére nem vállalnak garanciát.
10. Szavazatok feltorlódásának számtalan oka lehet, például, ha egyidejűleg jelentős számú SMS-t továbbítanak.
11. A vezeték nélküli telefonon, külföldről és a különböző hazai mobilszolgáltatók rendszerén keresztül küldött szavazatok feldolgozására külön szerverek működnek, ezért a szavazatok beérkezésének sorrendje nem változik.
12. A rendszergazdánál és a műsorszolgáltatónál készült és megküldött dokumentumok alapján, a szavazás eredményének megváltoztatására irányuló beavatkozás nem volt megállapítható.

Ajánlás

A média- és hírközlési biztos a fogyasztók védelme, az átláthatóság és az ellenőrizhetőség biztosítása érdekében a következő ajánlásokat teszi közzé a telefonos szavazásokat alkalmazó műsorszolgáltatók részére.

A telefonos szavazásokat alkalmazó műsorszolgáltatók dolgozzák át szavazási szabályzatukat, különösen a következők figyelembevételével:

- egyértelműen és közérthetően rögzítsék, mely szavazat minősül érvényes szavazatnak,
- a szavazás lezárását követően biztosítsanak elegendő időt az időben elküldött szavazatok feldolgozására,
- az egyes műsorszámokhoz biztosítsanak külön-külön telefonszámot annak érdekében, hogy a szolgáltatók által továbbított szavazatok, a szervert működtető rendszergazda és a közjegyző számára közvetített szavazatok dokumentálása megtörténjen, és ezáltal azok utólagos ellenőrzése biztosított legyen,
- a szavazási időtartamon kívül, illetve az egyes szavazások lezárásának időpontját követően a telefonszolgáltató blokkolja a hívószámot, vagy más módon gondoskodik arról, hogy az időn túl érkezett szavazatokat ne emelt díjas szolgáltatásként számolják el, ennek megfelelő tartalommal kössön megállapodást a telefonszolgáltatóval és a rendszergazdával,
- működtessenek telefonos ügyfélszolgálatot a szavazó nézők folyamatos tájékoztatására és a panaszok kezelésére.

Budapest, 2011. november

Dr. Bodonovich Jenő s.k.
média- és hírközlési biztos