

## Okostelefonok, sokkoló mobilszámlák, kárvallott előfizetők

Hatósági fellépés az előfizetők érdekében

**Az Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság (NMHH) az előfizetők védelme érdekében határozatban tiltotta meg a Magyar Telekomnak, hogy mobilinternetes díjcsomagját minden új előfizetője számára automatikusan, kérés nélkül aktiválja, esetenként akár tízezres számlákat generálva az ügyfeleknek. Az NMHH hivatalból vizsgálja a Telenor és a Vodafone hasonló szolgáltatásait is.**

Az NMHH célja, hogy az előfizetők minél jobb és olcsóbb hírközlési szolgáltatáshoz jussanak, a lehető legnagyobb biztonság mellett, valamint hogy felügyeleti jogkörében eljárva kiszűrje és megakadályozza a szolgáltatók törvénybe ütköző és fogyasztókra káros piaci magatartását.

2011-ben egyre több panasz érkezett a hatósághoz amiatt, hogy az okos telefont vásárló T-Mobile előfizetőknek több tízezer forintos számlájuk keletkezett, jóllehet mobilinternetre nem fizettek elő a cégnél. A szolgáltató azzal magyarázta a sokkoló számlákat, hogy minden előfizetője részére Net Start néven külön megrendelés nélkül is biztosítja a mobilinternet szolgáltatást, amelynek ugyan havi díja nincsen, ugyanakkor a forgalmazott adatmennyiség után fizetni kell. Mivel ez a szolgáltatás az előfizetői szerződésekben nem megfelelően volt feltüntetve, ezért létezéséről az előfizetők csak akkor értesültek, amikor kézhez kapták több tízezres, egyes esetekben akár százezres számláikat. A panaszok nyomán a hatóság megállapította, hogy a Magyar Telekom nem a hírközlési jogszabályoknak megfelelően járt el a Net Start csomagra vonatkozó általános szerződési feltételek megfogalmazásakor, valamint a szolgáltatásra vonatkozó szerződések megkötésekor.

Az előfizetők védelme érdekében az NMHH határozatban kötelezte Magyar Telekomot, hogy a Net Start szolgáltatását automatikusan ne aktiválja, illetve a havidíjas mobilinternet csomagok lemondásakor automatikusan ne állítsa vissza a szolgáltatást. A hatóság a Magyar Telekomot arra is felhívta, hogy előfizetői szolgáltatásokat a jövőben csak az általános szerződési feltételeivel összhangban, előfizetői szerződés alapján nyújtson, azaz külön írásos megrendelés nélkül ne aktiváljon szolgáltatást, melyért az előfizetőnek számláz. Az NMHH hivatalból vizsgálja a Telenor és a Vodafone hasonló szolgáltatásait is.

Az okostelefonok megfelelő használat esetén természetesen kiváló „társai” lehetnek a felhasználóknak, azonban – mivel használatuk internet kapcsolatot igényel – eddig nem ismert veszélyeket is tartogathatnak azoknak, akik nincsenek megfelelően felkészülve használatukra.

Az NMHH felhívja az előfizetők figyelmét, hogy okostelefon, táblagép, netbook vagy más, mobilhálózaton is használható hordozható eszköz beszerzésekor válasszanak megfelelő, fix áras mobilinternet díjcsomagot, vagy kérjék szolgáltatójuktól a mobilinternet szolgáltatás teljes deaktiválását. Fontos, hogy a havidíjas mobilinternet csomagokban foglalt adatforgalom csak belföldön használható fel, így amennyiben külföldre készülnek, akkor mindenképpen tájékozódjanak a roaming során felmerülő adatforgalmi díjakról is.

A lefedettség adatokról egyébként havonta új térkép található az NMHH honlapján a [www.nmhh.hu](http://www.nmhh.hu) weboldalon. A szolgáltatásokról részletes információk a Nemzeti Média- és Hírközlési hatóság egyik aloldalán, a [www.tantusz.nhh.hu](http://www.tantusz.nhh.hu)-n olvashatók.