



NEMZETI HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

---

**A**  
**Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének**  
**2010. évi**  
**Munkaterve**

2010. február

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>Bevezető.....</b>	<b>3</b>
<b>A 2009. évi munkatervi célkitűzések teljesülése .....</b>	<b>4</b>
Összegzés .....	4
Fogyasztói attitűdökre irányuló kutatások és elemzések .....	4
FTP-hez kapcsolódó kommunikációs stratégia kidolgozása és implementálása.....	4
Fogyasztói érdekérvényesítő munka (rendszeres tájékoztatás, akciók).....	5
Web megjelenés fogyasztóbaráttá tétele .....	6
Egységes ügyfélkezelés kialakítása.....	8
Hatósági eszközök hatékonyabb használata .....	8
Fogyasztói szempontok beágyazása, módszertan .....	8
<b>A legjelentősebb piaci problémák a fogyasztói beadványok alapján 2009-ben.....</b>	<b>9</b>
<b>A HFJK 2010. évi munkatervének főbb fókuszpontjai .....</b>	<b>10</b>
A HFJK 2010. évi munkatervének főbb stratégiai irányai .....	10
Tájékoztatás, kommunikáció .....	10
Új fogyasztói szolgáltatások .....	10
Fogyasztói jogok megerősítése .....	10
<b>A Fogyasztói Tudatosság Program kommunikációjának továbbvitele .....</b>	<b>11</b>
<b>Új fogyasztói szolgáltatások .....</b>	<b>12</b>
<b>Fogyasztói jogok megerősítése.....</b>	<b>13</b>

## BEVEZETŐ

Az utóbbi években **fejlődött** Magyarországon **a fogyasztói tudatosság**. Körültekintőbbek lettünk, érvényesítjük garanciális jogainkat, de az általános fogyasztói jogosítványaink pontos ismerete, a környezettudatosság és általában a vásárlói tudatosság terén **sok még a tennivaló**. A feladatokból bőven jut az állami szereplőknek is.

A hírközlési piac fejlődése 2009-ben is felszínre hozott jó néhány olyan problémát, amelyre a Nemzeti Hírközlési Hatóságnak (NHH) mint szabályozónak megoldást kell találnia. A jogszabályokban, határozatokban foglaltak betartatása mellett felértékelődni látszanak az úgynevezett „*soft law*” eszközök, amikor is a hatóság és az általa a fogyasztói érdekképviselet céljából működtetett intézmény, a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője (HFJK), konzultációkkal, együttműködési megállapodások létrehozásával segíti elő az etikus piaci viselkedésformák elterjedését. Így **a klasszikus szabályozói eszköztár mellett a nyilvánosság lehetőségeit is kihasználjuk** a fogyasztók jelentős csoportjait érintő olyan kérdésekben, mint például a fogadott emelt díjas SMS, a mobilinternet csomagok, a szándékolatlan roaming, a hibaelhárítási idő, a sávszélesség kérdései.

A problémák megelőzésének a **kulcsát a fogyasztói tudatosságnövelésben** látom. Ebből a szempontból a hírközlési szektor most kedvező helyzetben van. A fogyasztók jogainak hatékony érvényesítése része annak a hírközlés-szabályozói reformcsomagnak, amelyet az Európai Bizottság már jóváhagyott.

A reformcsomag a korábban bevezetett követelményeket módosította, melynek során a hatályba lépő **új szabályozás az európai fogyasztók érdekeit közvetlenül szolgáló elemekkel bővült**. A reformcsomag a fogyasztói jogokat erősíteni hivatott legfontosabb elemei az egyetemes szolgáltatási kötelezettség technológiai fejlődéshez való igazítása, az elektronikus hírközlési szolgáltatások árára és a szerződéses feltételekre vonatkozó szigorúbb tájékoztatási kötelezettségek bevezetése, a fogyasztókkal élő fogyasztók szolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáféréseinek elősegítése, valamint a személyes adatok és a magánszféra fokozottabb védelme, a hálózati biztonság fokozása, így többek között a kéretlen elektronikus levelek, a vírusok és más internetes fenyegetések elleni védelem.

**Az NHH és a HFJK úttörő szerepet vállalt a fogyasztói tájékozottság és tudatosság növelése érdekében**, már a korábbi években is az EU törekvésekkel teljesen párhuzamban. 2008-ban elindítottuk Fogyasztói Tudatosság Programunkat (FTP). Ennek keretében **felmértük a fogyasztói tudatosságot, elégedettséget, erősítettük a tájékoztatási tevékenységet, kialakítottuk az NHH Fogyasztói webet, a megjelenő hírközlési szolgáltatásoknak megfelelően továbbfejlesztettük a TANTUSZ-t, korszerűsítettük a működésünket, beazonosítottuk a legjelentősebb piaci problémákat, ezekre tájékoztató anyagokat dolgoztunk ki, megalapoztuk az alternatív vitarendezési formák illetve szankcionálási módszerek bevezetését.**

Jelen munkatervemen keresztül azt kívánom megerősíteni, hogy a **korrekt tájékoztatás, a minőségi szolgáltatások, a tudatos fogyasztóvá válás, az átlátható piaci viszonyok megteremtése** számomra személyes küldetés. Ezáltal kívánom szolgálni a hírközlési fogyasztókat.

Takács Péter  
Nemzeti Hírközlési Hatóság  
Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője

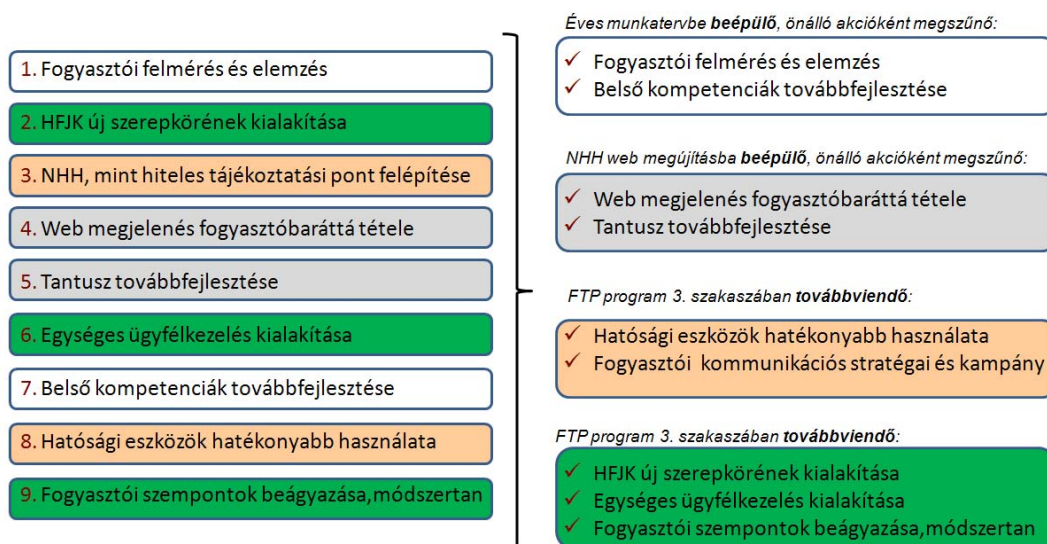
## A 2009. ÉVI MUNKATERVI CÉLKITŰZÉSEK TELJESÜLÉSE

### Összegzés

A 2009. évi munkatervben foglalt kiemelt feladat célja az NHH Tanácsa által 2008-ban elfogadott Fogyasztói Tudatosság Program (FTP) 2009. évre vonatkozó feladatainak ütemterv szerinti végrehajtása, ezáltal a hírközlés területén a fogyasztói tudatosság növelése volt.

Az erős, folyamatos és hathatós felsővezetői támogatásnak, az akciófelelősök aktív tevékenységének valamint a hatékony, konstruktív csapatmunkának köszönhetően a szigorúan végigmenedzselte program a fogyasztói tudatosság növekedése mellett érezhető szemléletbeli változást eredményezett a hatóság életében is.

Az FTP 2009. évi akcióinak végrehajtásával számos akció elérte a kitűzött célját. Ezek egy része a Tanács döntése értelmében beépül a napi gyakorlatba illetve az NHH 2010. évi Munkatervébe. Néhány akció pedig önállóan kerül továbbvitelre 2010. évi lezárással.



### Fogyasztói attitűdökre irányuló kutatások és elemzések

A cél egy olyan empirikus kutatás elkészítése volt, mely a fogyasztókat bemutatja az FTP szempontjából fontos ismérvek mentén (tudatosság, elégedettség a távközlési szolgáltatásokkal, az NHH ismertsége).

A kutatás módszertana több érintett területtel egyeztetett módon kidolgozásra, majd lefuttatásra került. A kutatás eredményei a feldolgozást követően prezentáció keretében kerültek ismertetésre.

### FTP-hez kapcsolódó kommunikációs stratégia kidolgozása és implementálása

Az elkészült és a Tanács által elfogadott FTP stratégia kiegészül a fogyasztói kommunikációs stratégiával, amely a Fogyasztók felé irányuló kommunikációnak keretét ad.

### **Fogyasztói érdekérvényesítő munka (rendszeres tájékoztatás, akciók)**

A panaszokkal kapcsolatos nyilvántartásokból készített statisztikák, riportok alapján kijelölésre kerültek a legjelentősebb piaci problémák. Ezek megoldására több szervezeti egység bevonásával terv került kidolgozásra. A megoldás tájékoztatás, kommunikáció, média-megjelenés, piacfelügyeleti eljárás indítása stb. formában történt. Az aktuális piaci problémákkal kapcsolatban fogyasztói tájékoztató anyagok kerültek kidolgozásra.

A sikeres panaszkezelés (a HFJK közbenjárására 87százalékban méltányos elbírálás a szolgáltató által) és megnövekedett kommunikáció kapcsán (194 média-megjelenés – online, nyomtatott, televízió, rádió) a HFJK-hoz érkező megkeresések, beadványok 2009-ben 7138 ügyiratot generáltak, amely az előző évhez képest másfélszeres növekedést eredményezett.

A panaszok, így az ezzel kapcsolatos tájékoztatási tevékenység legjelentősebb témái a következők voltak: fogadott emelt díjas SMS, 11 számjegyű mobilszámok januártól, feltöltőkártyás csalások, sokkoló mobilszámlák, sáv szélesség problémák, szóbeli szerződéskötés, roaming tarifák változásai, szándékolatlan barangolás, hűség szerződések, mobilinternettel kapcsolatos tudnivalók.

Néhány kiemelt téma esetében a szolgáltatókkal és civil szervezetekkel történő hatékony együttműködés eredményeképpen összehangolt tájékoztatásra került sor.

A 2010. január 16-tól hatályos, a mobilszámok használatára vonatkozó változásokról a HFJK, az NHH és a három mobil szolgáltató **közös kommunikációt** szervezett. A tájékoztatás szerint a mobiltelefon-számok a +36-os nemzetközi ország-kódból, vagy a 06-os belföldi előhívóból, és a szolgáltató kétjegyű hálózatkijelölő-számából (20/30/70), valamint a hétjegyű előfizetői számból állhatnak. Január 16-tól már a teljes formátumot kell használni hálózaton belüli hívásoknál is.

A mobilhasználat biztonságának növelése érdekében az NHH megszigorította a fogadott emelt díjas SMS-ek küldésének rendjét, a HFJK pedig csatlakozva a Magyar Mobilmarketing és Tartalomipari Egyesület (MMTE) kezdeményezéséhez, részt vett a **MobilozzOkosan!** weboldal létrehozásában.

A HFJK, és az MMTE által létrehozott, valamint a mobil-szolgáltatók által támogatott, a tudatos mobiltelefon-használat érdekében üzembe helyezett MobilozzOkosan.hu internetes oldal az üzemeltetők szándékai szerint a fogyasztókat a mobiltelefon színterületéről tájékoztatni fogja, első lépésben többek között az emelt díjas szolgáltatásokról nyújt átfogó ismereteket. Az oldal folyamatosan bővülő adatbázisa alapján könnyen meg lehet találni az emelt díjas számokhoz tartozó szolgáltatói ügyfélszolgálatok elérhetőségét és az adott számhoz tartozó díjszabást is, mely hozzájárul az emelt díjas szolgáltatásokat igénybe vevő felhasználók tájékozottságának növeléséhez.

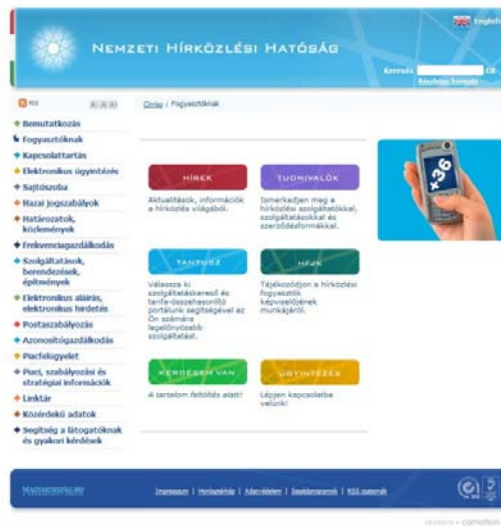
Az **ENISA** (Európai Hálózat- és Információbiztonsági Ügynökség – European Network and Information Security Agency) az Európai Unió egyik ügynöksége, amely információbiztonsággal kapcsolatos tudatossági kérdésekben nyújt segítséget. A szervezet az EU tagállamai és intézményei számára magas szinten biztosítja a hálózat- és információbiztonságot, tanácsokat és ajánlásokat ad, valamint a jó gyakorlatok kialakítása érdekében információs központként működik. A HFJK kezdeményezésére az ENISA *„Gyerekek a virtuális világokban – Amit a szülőknek tudniuk kell”* és a *„Tíz hasznos szabály a nagyobb biztonságért”* című információs kiadványait magyar nyelven olvashatják el az érdeklődők az NHH honlapján.

### **Web megjelenés fogyasztóbaráttá tétele**

A célkitűzésnek megfelelően, fogyasztói szempontból megvizsgálásra és átalakításra kerültek a rendelkezésre álló kommunikációs eszközök. Ennek során az NHH weboldalán ([www.nhh.hu](http://www.nhh.hu)) kialakításra került a Fogyasztóknak menüpontban elérhető Fogyasztói web.



[www.nnh.hu](http://www.nnh.hu) Főoldal



[www.nnh.hu/Fogyasztoknak](http://www.nnh.hu/Fogyasztoknak)

Új keresőkkel bővült a TANTUSZ hírközlési szolgáltatáskereső portál ([www.tantusz.nnh.hu](http://www.tantusz.nnh.hu)), a kombinált csomagok összehasonlítására a „Több az egyben”, a vezetékes tarifák fogyasztóbarát keresésére pedig a „Vezetékes” kereső került beüzemelésre. Új szolgáltatásként jelent meg a hírközlési fogyasztók beadványozásának egyszerűsítése céljából – néhány másik hasonló célú mellett – a HFJK elektronikus beadványkezelő űrlapja.



### **Egységes ügyfélkezelés kialakítása**

A HFJK kezdeményezésére indított, a fogyasztókkal kapcsolatot tartó szervezeti egységek havonkénti egyeztetéseinek, problémamegoldó workshopjainak célja az összes NHH-hoz érkező fogyasztói bejelentés összegyűjtése, megosztása volt. A nagyobb hatékonyság és a legjelentősebb piaci problémák beazonosítása érdekében egységes nyilvántartás került kialakításra, azok orvoslására pedig tervszerű megoldási javaslatok kerültek kidolgozásra.

Az ügyfélszolgálati szemléletmód valamint a belső kompetenciák továbbfejlesztése érdekében workshopok, tréningek kerültek megszervezésre. Elkészült az Ügyféléjtájékoztató Kézikönyv. Az FTP által meghatározott feladatok beépültek a felelősök éves célkitűzéseibe, így a teljesítmény-értékelésbe is.

### **Hatósági eszközök hatékonyabb használata**

A meglévő, illetve potenciálisan új hatósági eszköztár jobb felhasználási lehetőségeinek megvizsgálására a fogyasztók hatékonyabb érdekvédelme céljából megalapozó módszertan és javaslat került kidolgozásra. A hatóság rendelkezésére álló, a fogyasztók érdekeinek védelmében alkalmazható eszközei közül egyre nagyobb hangsúlyt kap a nyilvánosságra hozatal, mint szankció.

Emellett a hatóság vizsgálta, hogy milyen, a jogrend által biztosított alternatív vitarendezési lehetőségek állnak rendelkezésre az előfizetők és a szolgáltatók között felmerült jogvita jellegű kérdések rendezése érdekében. E lehetőségek egy része csak jogalkotás útján valósítható meg (hatósági szerződés megkötése, a piacfelügyeleti hatáskör és jogkör bővítése); más része a gyakorlat módosításával is megvalósítható.

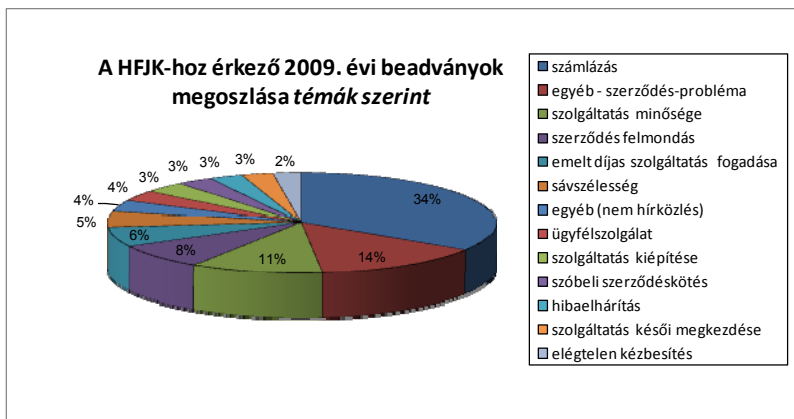
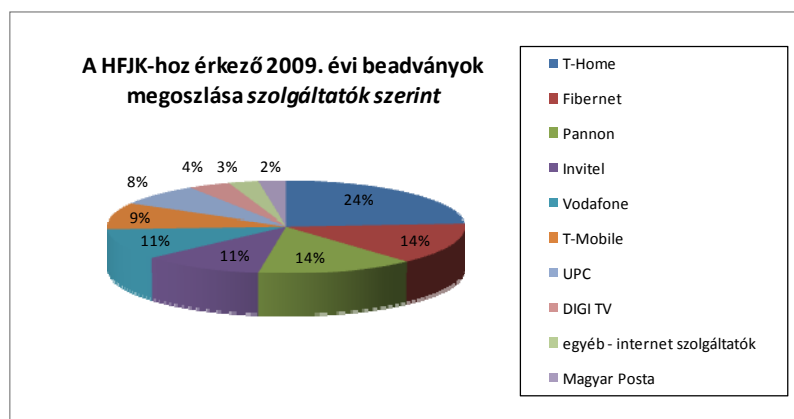
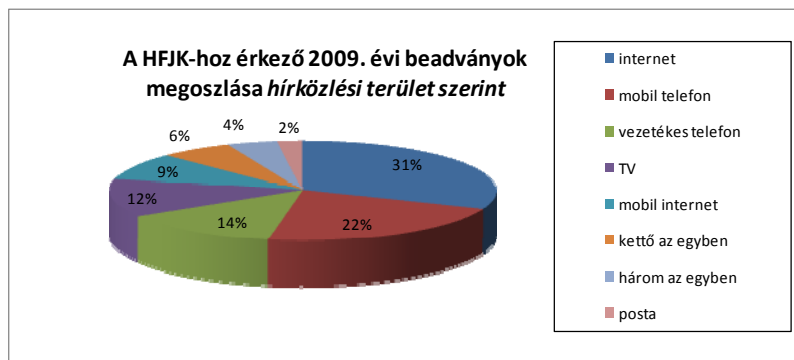
### **Fogyasztói szempontok beágyazása, módszertan**

A fogyasztói érdekek és a fogyasztóorientált szemlélet lehetséges megjelenési formáinak nemzetközi példákon alapuló megvizsgálása megtörtént, az ebből fakadó javaslatok az NHH belső folyamataira és működésére vonatkozó módszertani változtatásokra megfogalmazásra kerültek. A meghatározott szempontok beágyazására 2010-ben kerül sor.



## A LEGJELENTŐSEBB PIACI PROBLÉMÁK A FOGYASZTÓI BEADVÁNYOK ALAPJÁN 2009-BEN

A HFJK-hoz 2009-ben 3187 megkeresés, ebből 1498 írásos beadvány érkezett. Ezek megoszlása hírközlési területek, szolgáltatók és témák szerint az alábbiakban látható.



2009. során a HFJK-hoz a legtöbb beadvány szolgáltatók viszonylatában a T-Home-mal (Magyar Telekom) kapcsolatban érkezett. Hírközlési terület tekintetében az internet-szolgáltatással, téma szempontjából pedig a számlázással kapcsolatban érkezett a legnagyobb számú beadvány. A fogyasztói bejelentések száma az év során folyamatosan emelkedett. A megkeresések száma 120 százalékkal növekedett az előző évhez képest.

## A HFJK 2010. ÉVI MUNKATERVÉNEK FŐBB FÓKUSZPONTJAI

Az előzőek tükrében a HFJK 2010. évi munkatervének főbb stratégiai irányai:

- **Fogyasztói tájékoztatás, kommunikáció**, így a **fogyasztói szóvivő** szerepének ellátása. Célja a fogyasztói tudatosság növelése. Ennek érdekében a folyamatosan kijelölt témák, üzenetek tervezett kommunikáció által jutnak el a fogyasztókhoz.  
A „**Hírközlési fogyasztói jelentés**” a nyilvánosság részére is publikálható dokumentum, amely a 2009. évi felmérések alapján bemutatja a hírközlési fogyasztót, annak piaci jellemzői, szokásai alapján; a fogyasztói megkeresések, bejelentések tükrében összegzi a fogyasztói problémákat és felvázolja az ezek megoldása érdekében történt intézkedéseket, lépéseket.
- **Új fogyasztói szolgáltatások** a tájékoztatási tevékenység támogatásához. A TANTUSZ, jelenleg hírközlési szolgáltatáskereső portál kiegészítése a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközökről szóló információkkal. Például a **digitális átállással** kapcsolatos változások terén nyújtott tájékoztatás nagy segítség a fogyasztók számára a megfelelő szolgáltatáshoz a megfelelő eszköz kiválasztásában. Egy folyamatosan fennálló fogyasztói igényt kíván kielégíteni az internet adatátviteli **sebességmérésről**, valamint a **hálózatbiztonságról** érthető, hasznos információkkal szolgáló megoldás, amely oktató tájékoztat, ily módon átfogó képet ad a mérés körülményeiről, lehetőségeiről és a mérési eredmények felhasználhatóságáról, a szükséges biztonsági intézkedésekről.
- A **fogyasztói jogok megerősítése** érdekében kiemelt fontosságú a hazai és **EU jogszabályi változások** folyamatos nyomon követése. A fogyasztói beadványok jelentős része arra utal, hogy szükség van a szolgáltatók által teljesítendő szolgáltatásminőségi paraméterek, célértékek fogyasztói szempontú vizsgálatára annak érdekében, hogy azok a lehetőségek szerint legjobban összhangban legyenek a fogyasztói elvárásokkal.

## Fogyasztói tájékoztatás, kommunikáció

Az üzenetek, tájékoztatások fogyasztókhöz történő hatékony eljuttatása érdekében a tervszerű, célzott média-megjelenések irányába kell haladni. A tájékoztatási tevékenység alapjául szolgáló, a kommunikálandó témák, jelenségek megfelelő kiértékeléséhez szükséges szempontrendszer (érdekháló) kialakítása kiemelt fontosságú feladat.

<b>Akció megnevezése</b>	Fogyasztói tájékoztatás, kommunikáció
<b>Akció leírása</b>	<p>A HFJK mint fogyasztói szóvivő erősödő kommunikációja révén tájékoztassa a fogyasztókat az őket érintő legfontosabb kérdésekről. Hírközlési „ombudsmanként” lássa el érdekképviselési tevékenységét.</p> <p>A tájékoztatás célja az intézmény ismertségének növelése azért, hogy a hírközlési fogyasztók a megfelelő helyre fordulhassanak panaszaikkal, beadványaikkal, érdekeik képviselője céljából.</p> <p>A <b>„Hírközlési fogyasztói jelentés”</b> a 2009. évi fogyasztói felmérések eredményei által bemutatja a hírközlési fogyasztót; a fogyasztói megkeresések, bejelentések alapján összegzi a fogyasztói problémákat és felvázolja az ezek megoldása érdekében történt intézkedéseket, lépéseket.</p> <p>A tájékoztatás hatékonyságának növelése érdekében a fogyasztói szempontú hatósági <b>felmérések, kutatások eredményeinek figyelembe vételével</b> kell alakítani a kommunikációs tevékenységet.</p> <p>Reagálás az aktuális piaci jelenségekre, illetve <b>preventív intézkedések</b>, tájékoztatás a várható piaci jelenségekkel kapcsolatban.</p> <p>Kiemelt feladat a fogyasztói problémákkal kapcsolatos megoldások keresése, ezek megfelelő tájékoztatási formáinak elkészítése, valamint <b>az üzenetek tervszerű és professzionális kommunikálása.</b></p> <p>A <b>társhatóságokkal, szolgáltatókkal, civil szervezetekkel való kapcsolattartás</b> a fogyasztók irányába történő kommunikációt közvetett módon, kiterjesztve szolgálja. Ennek egyik kiváló eszköze lehet a <b>Fogyasztóhatóság konferencia</b> 2010. évi folytatása.</p>
<b>Akció várt eredménye</b>	A tudatosan megalapozott, tervszerű kommunikációnak köszönhetően a tájékoztatás által a fogyasztói tudatosság növekedni fog.

## Új fogyasztói szolgáltatások

A döntési helyzetbe hozatal, a szolgáltatásokkal kapcsolatos szükséges mértékű informáltság érdekében fontos a fogyasztók minél magasabb szintű kiszolgálása. Ennek kiemelt hatékonyságú eszközei az informatikai, leginkább az online, weben elérhető alkalmazások.

<b>Akció megnevezése</b>	Új fogyasztói szolgáltatások
<b>Akció leírása</b>	<p>A hatékony tájékoztatás érdekében a jelenlegi NHH honlapon elérhető, átmeneti fogyasztói webet fejleszteni szükséges, vagy helyette ki kell alakítani egy a fogyasztók számára sokkal informatívabb, átláthatóbb és kezelhetőbb felületet, amely alkalmas a számukra fontos ismeretek publikálására.</p> <p>A piaci átláthatóság érdekében folyamatos igényként merül fel a hírközlési piacon elérhető szolgáltatások összehasonlítására kialakított TANTUSZ portál funkcióinak bővítése a megjelenő szolgáltatásoknak megfelelően, emellett a portál adatainak rendszeres, naprakész karbantartása. A TANTUSZ – főleg online – kommunikációjának erősítése, a fogyasztókhöz való eljuttatása kiemelt fontosságú a piaci transzparencia illetve a fogyasztók döntési helyzetbe hozatala érdekében. A TANTUSZ, jelenleg hírközlési szolgáltatáskereső portál bővítendő a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges eszközökről szóló információkkal. Például a <b>digitális átállással</b> kapcsolatos változások terén nyújtott tájékoztatás nagy segítség a fogyasztók számára a megfelelő szolgáltatáshoz a megfelelő eszköz kiválasztásában.</p> <p>Az internet adatátviteli <b>sebességmérésről</b> valamint a <b>hálózatbiztonságról</b> érthető, hasznos információkkal szolgáló megoldás, oktató tájékoztat, ily módon átfogó képet ad a mérés körülményeiről, lehetőségeiről és a mérési eredmények felhasználhatóságáról, a szükséges biztonsági intézkedésekről.</p>
<b>Akció várt eredménye</b>	Az informatikai támogatásnak köszönhetően a fogyasztók tudatosabban választanak a hírközlési szolgáltatások közül, tudatosabban veszik igénybe, használják azokat.

## Fogyasztói jogok megerősítése

A jogszabályi környezet változásainak folyamatos nyomon követése elengedhetetlen mind az azok rendelkezéseinek való megfeleléshez, mind pedig a fogyasztók jogainak minél hatékonyabb képviselése érdekében.

<b>Akció megnevezése</b>	Fogyasztói jogok megerősítése
<b>Akció leírása</b>	<p>A fogyasztók beadványai alapján fontos a szolgáltatók számára előírt, általuk teljesítendő szolgáltatásminőségi paraméterek, célértékek fogyasztói szempontú vizsgálata annak érdekében, hogy azok a lehetőségek szerint legjobban összhangban legyenek a fogyasztói elvárásokkal, igényekkel - kiemelten a rendelkezésre állás, garantált sávszélesség, ügyfélszolgálat témában. A szolgáltatók tájékoztatási kötelezettségére vonatkozóan pontosítás szükséges a korrekt piaci viszonyok fenntartása érdekében.</p> <p>A <b>544/2009/EK EU roaming szabályozással</b> kapcsolatos rendelet értelmében a szolgáltatók barangolással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének teljesítését – amely elősegíti, hogy az ügyfelek megértsék a szolgáltatás használatának pénzügyi következményeit – nyomon kell követni. Ez az intézkedés a kevésbé tájékozott felhasználókat is megóvjaa a szolgáltatás nem körültekintő használatából adódó, azonban őket érzékenyen érintő magas számlaösszegektől.</p> <p>A fogyasztók jogainak hatékony érvényesítése része annak a <b>hírközlés-szabályozói reformcsomagnak</b>, amelyet az Európai Bizottság már jóváhagyott. A csomag a fogyasztói jogokat erősíteni hivatott legfontosabb elemei az egyetemes szolgáltatási kötelezettség technológiai fejlődéshez való igazítása, az elektronikus hírközlési szolgáltatások árára és a szerződéses feltételekre vonatkozó szigorúbb tájékoztatási kötelezettségek bevezetése, a fogyatékkal élő fogyasztók szolgáltatásokhoz való könnyebb hozzáféréseinek elősegítése, valamint a személyes adatok és a magánszféra fokozottabb védelme, a hálózati biztonság fokozása, így többek között a kéretlen elektronikus levelek, a vírusok és más internetes fenyegetések elleni védelem. A reformcsomag belföldi jogrendszerbe való implementálását követően a HFJK működését, folyamatait a megváltozott jogszabályi környezethez kell igazítani.</p> <p>A fogyasztók érdekeinek hatékony képviseléséhez szükséges mind önmagukban, mind pedig a fogyasztói beadványok, piaci jelenségek által szerzett tapasztalatok alapján a jogszabályok fogyasztói szempontú kiértékelése, szükség esetén az NHH belső szabályainak megfelelően <b>jogszabály-módosítási javaslatok</b> kidolgozása, a módosítás kezdeményezése.</p>
<b>Akció várt eredménye</b>	Az EU jogszabályi előírások implementálásával a HFJK EU-konform működése, így a fogyasztói érdekek képviselése az EU-ban elvártakhoz igazodik. A jogszabály-módosítási javaslatok elfogadása által a káros piaci jelenségek megszüntethetők, szabályozhatók, a fogyasztók biztonságban érzik magukat a hírközlési piacon.