

## BESZÁMOLÓ

# A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG 2010. ÉVI ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉSI ÉS POSTAI PIACFELÜGYELETI TEVÉKENYSÉGÉRŐL

### I. A PIACFELÜGYELETI TEVÉKENYSÉG ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉSE 03

1. Bevezetés 03
2. A kérelemre folytatott piacfelügyeleti tevékenység 07
3. A piacfelügyeleti terv végrehajtásának összefoglaló értékelése 14
4. A piacfelügyeleti tevékenység eredményeinek felhasználása 20
5. Szankciók 23

### II. A PIACFELÜGYELETI TERV VÉGREHAJTÁSA 27

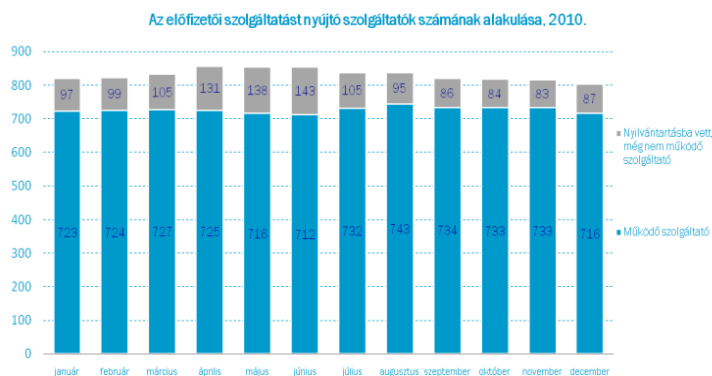
1. JPE kötelezettségek ellenőrzése 27
2. Kiemelt piacfelügyeleti feladatok 29
3. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások piacfelügyelete 38
4. A postai szolgáltatások piacfelügyelete 82
5. Berendezések piacfelügyelete 90
6. Utóellenőrzések 98

# I. A PIACFELÜGYELETI TEVÉKENYSÉG ÁLTALÁNOS ÉRTÉKELÉSE

## 1. Bevezetés

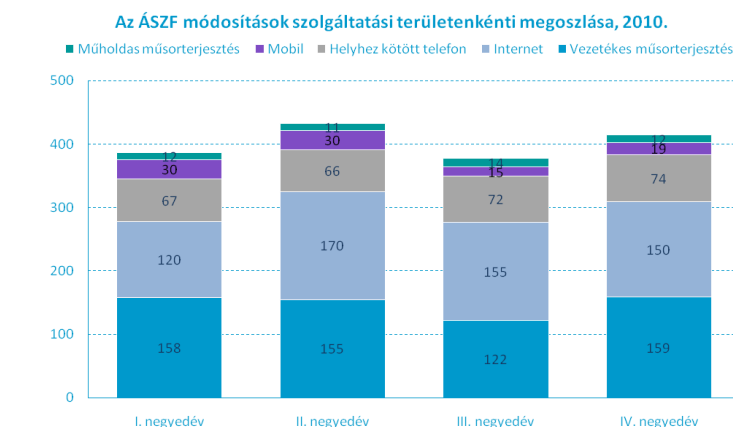
A hírközlés területén az utóbbi évtized legjelentősebb trendje a konvergencia, vagyis a távközlés, az informatika és az elektronikus média világának összefonódása, az infokommunikációs szektor kialakulása. A szeparált ágazati szabályozás egyre kevésbé tud megfelelni a társadalmi elvárásoknak, és mind a versennyel, mind a fogyasztói jogokkal kapcsolatban olyan helyzetek alakulnak ki, melyekre az elkülönült területekre vonatkozó szabályozások megfelelő megoldást nyújtani nem tudnak. E konvergens környezetben a Hatóság elsődleges feladata, hogy a szolgáltatások igénybevevőinek garanciális jogait védje, valamint a tisztességes és hatékony verseny feltételeit fenntartsa. A Hatóság piacfelügyeleti tevékenysége a beszámoló tárgyát képező időszakban jellemzően az elektronikus hírközlésre, a postai tevékenységre és a berendezések értékesítésére terjedt ki. A piacfelügyelet maga nem csupán ellenőrzést és felügyeleti tevékenységet jelent, hanem a hírközlési piac változásainak figyelemmel kísérését, elemzését, és szükség esetén jogalkotás kezdeményezését is.

A hírközlés az utóbbi 5 évben - az árbevétel alakulását és a felhasználók számának növekedését



1. diagram

figyelembe véve - az egyik legdinamikusabban fejlődő iparág, melyet rengeteg piaci szereplő, áttekinthetetlenül széles szolgáltatási kínálat, változó szabályozási környezet jellemz. E piacon több száz szolgáltató van jelen, a néhány tucat előfizetővel rendelkezőtől a több milliós felhasználói kört kiszolgálóig.



2. diagram

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglalt kötelezettségeket azonban valamennyi piaci szereplőnek be kell tartania, függetlenül piaci súlyától, szakmai tapasztalatától, a rendelkezésére álló anyagi forrásoktól. Az előfizetőt a szolgáltatás igénybevétele során semmilyen hátrány sem érheti a fenti szempontok miatt, a szerződéses feltételek szerint meghatározott szolgáltatást a megfelelő minőségben valamennyi szolgáltatótól meg kell kapnia.

A szolgáltatások, valamint az azok igénybevevői számának folyamatos növekedése mellett állandóan változik a nyújtott szolgáltatások tartalma, illetve teljesen új szolgáltatások jelennek meg. Ez, valamint a változások gyorsasága, és az ehhez kapcsolódó nagyszámú általá-

nos szerződési feltétel módosítás jelentős kockázatot jelent a piacfelügyelet célrendszerében elsődleges fogyasztói (előfizetői, felhasználói) garanciák biztosítása szempontjából, mert az előfizetők megszerzése és megtartása, újabb és újabb ajánlatokkal való megkeresése során gyakran háttérbe szorul az őket megillető jogosultságok biztosítása.

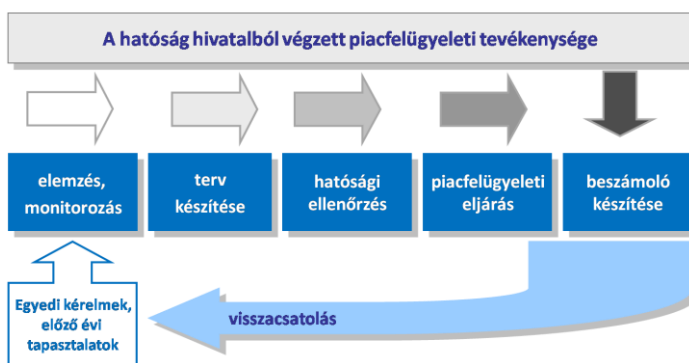
A Hatóság piacfelügyeleti tevékenységének alapvető célja a tisztességes verseny fenntartása, és a felhasználói (fogyasztói) érdekek védelme, melyeket az Eht.<sup>1</sup> célként rögzít. Ezek érvényesülése pusztán hatósági eszközökkel hatékonyan nem biztosítható, elengedhetetlen a szolgáltatók együttműködése, önkéntes jogkövető magatartása. Ezért a Hatóság minden esetben biztosítja az ún. soft law eszközök alkalmazása keretében az egyes felmerülő problémák egyeztetéssel történő megoldását – és ebben a Média- és Hírközlési Biztos (korábban: Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselője) is jelentős szerepet játszik -, azonban amennyiben a megállapított jogsértéseket a Hatóság felhívása ellenére az érintettek nem hárítják el, a Hatóság az Eht. alapján súlyos szankciókat alkalmazhat.

A beszámoló az I. fejezetben áttekintő módon összefoglalja a piacfelügyeleti tevékenység elveit és módszerét, az alkalmazható hatósági eszközöket, valamint

- a kérelmek alapján lefolytatott eljárásokkal,
- a 2010-es piacfelügyeleti terv végrehajtásának általános értékelése keretében a hivatalból elvégzett ellenőrzésekkel és eljárásokkal,
- az alkalmazott szankciókkal

kapcsolatos eredményeket, tapasztalatokat és a Hatóság intézkedéseit.

## A Hatóság piacfelügyeleti tevékenysége



1. ábra

A Hatóság jelen beszámoló keretében tárgyalt piacfelügyeleti tevékenysége a **hírközlési piac működésének figyelemmel kísérésén** (pl. KTV és szélessávú felmérés), az egyedi kérelmek és az előző évi tapasztalatok elemzésén alapul. Az elemzések ezen túl elősegítik a jogalkotási feladatok teljesítését, esetleges ágazati döntések meghozatalát, illetve olyan problémákat tárhatnak fel, melyekre a hatóságnak önállóan, vagy

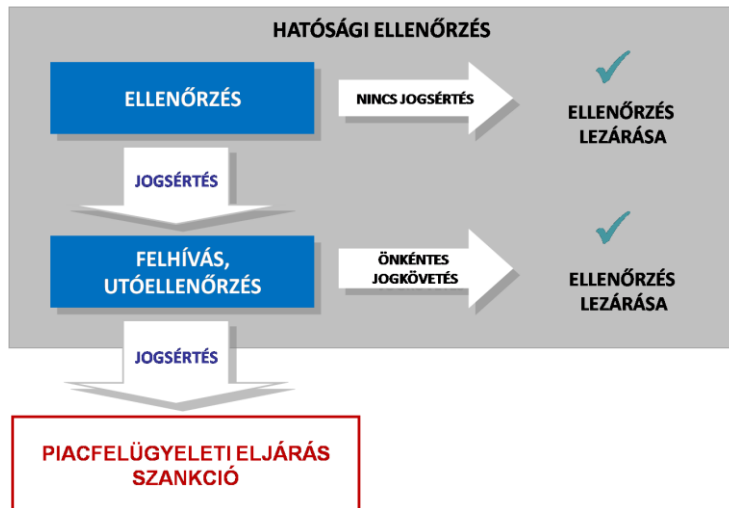
más társhatóság eljárását kezdeményezve reagálnia kell. Az elemzés alapján összeállított **tervnek** megfelelően lefolytatott eljárásokról a Hatóság **beszámolót készít**. Mind a terv, mind a beszámoló – azok közzététele útján – jelzi a piac valamennyi szereplője számára, hogy egyrészt melyek azok a területek, amelyek ellenőrzését a Hatóság kiemelten indokoltan tartja, másrészt összefoglaló képet ad a hatósági eljárások során feltárt problémákról és azokkal kapcsolatos hatósági döntésekről. A **hatósági ellenőrzések** keretében a Hatóság – jogsértés feltárása esetén - a fokozatoság elvét betartva, felhívás kiadásával nyújt lehetőséget arra, hogy a szolgáltatók önkéntes jogkövetéssel tegyenek eleget az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltaknak. Amennyiben a Hatóság megállapítja, hogy a felhívásokban foglaltaknak az érintettek nem tettek eleget, hivatalból, **piacfelügyeleti eljárást** indít és a jogszabályban meghatározott szankciót alkalmazza.

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény 67. § (1) bekezdés.

## A piacfelügyeleti terv végrehajtásának eljárási rendszere

Valamennyi, hivatalból indított piacfelügyeleti eljárás egységes rendben, azonos eljárási lépések szerint történik. A Hatóság első lépésként hatósági ellenőrzés keretében akár helyszíni ellenőrzéssel, akár a nyilvántartás adatai alapján, akár elrendelt adatszolgáltatással felméri és elemzi,

hogyan történt-e jogsértés a vizsgált témában.



2. ábra

Amennyiben az ellenőrzés jogsértést tár fel, **felhívás** kiadására kerül sor. A felhívás nagy előnye, hogy egyrészt lehetőséget nyújt a szolgáltató számára, hogy önkéntes jogkövetés keretében korrigálja a nem megfelelést, másrészt gyors és hatékony eszköz arra, hogy a Hatóság kezdeményezze a jogsértés elhárítását. Az ellenőrzés kötetlenebb formájából adódóan több lehetőséget nyújt az adott helyzetben leghatékonyabb hatósági eszköz

megválasztására, továbbá elősegíti a hatósági erőforrásokkal való hatékony gazdálkodást.

A hatósági ellenőrzéses modellben nem fordulhat elő az, hogy a szolgáltatók a hatósági kötelezéseket jogkövetkezmeny nélkül nem hajtják végre. A hatósági **ellenőrzés → utóellenőrzés → piacfelügyeleti eljárás** folyamatra épülő modell garantálja a jogszerű magatartás kikényszerítését. Meg kell jegyezni, hogy az ellenőrzés funkciói közül a jogsértések feltárása és megszüntetése csak az egyik, a másik, ami ezzel egyenértékű, a szolgáltatók tevékenységének folyamatos kontroll alatt tartása, az önkéntes jogkövetés elérése.

### Az ellenőrzés alá vont szolgáltatók kiválasztása

Az *indokolt módon való eljárás* és a *hatékonyság*, mint eljárási alapelveknek<sup>2</sup> való megfelelés érdekében a Hatóság az ellenőrzés alá vont szolgáltatókat **előzetes elemzés** alapján választja ki.

Az egyedi kérelmek, a Hatóság tudomására jutott egyéb tények meghatározzák azokat a problémákat, melyekkel a hatóságnak foglalkoznia kell. Az ellenőrzendő szolgáltatás, vagy valószínűsíthetően jogsértő gyakorlat meghatározását követően ki kell választani azt a szolgáltatói kört, melynek vonatkozásában a Hatóság a vizsgálatot lefolytatja.

A szolgáltatók kiválasztására irányuló elemzés figyelembe veszi a rendelkezésre álló **hatósági erőforrásokat**, és az egész, vizsgálandó sokaságot jól jellemző 10-20%-os reprezentatív minta alapján meghatározza a vizsgálandó szolgáltatói kört, azt is figyelembe véve, hogy a vizsgálat lehetőleg **minél nagyobb előfizetői létszámot érintsen**. Másik fontos alapszabály, hogy az adott évben az azonos szolgáltatási területen működő, közel azonos nagyságú előfizetői körrel rendelkező szolgáltatókat egy, vagy lehetőleg ugyanannyi tervfeladat érintsen. E szabály biztosítja az *egyenlő elbánás* elvének érvényesülését.

Értelemszerűen nincs szükség az érintett szolgáltatói kör mintavételes meghatározására, amennyiben az ellenőrzés vagy felmérés valamennyi szolgáltatóra kiterjed, vagy az eljárás alanyai csak jogszabályban meghatározott szolgáltatók lehetnek, mint pl. az elnöki hatáskörbe tartozó (koráb-

<sup>2</sup> Eht. 24. §

ban: tanácsi) ügyek esetében a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók, az egyetemes elektronikus hírközlési szolgáltatások esetében az e tárgyban a miniszterrel szerződést kötött, vagy a miniszter által kijelölt szolgáltatók.

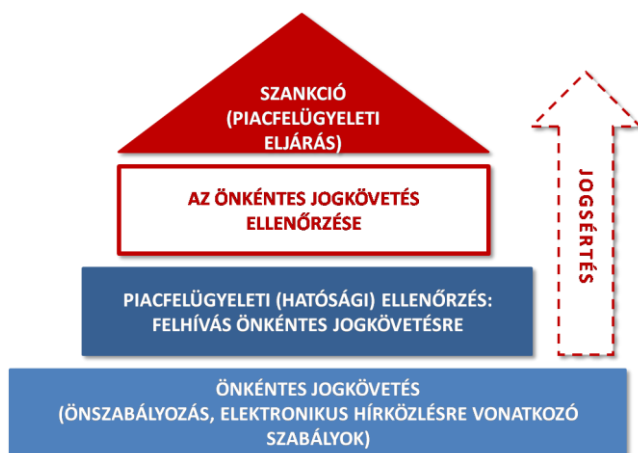
Az **utóellenőrzések esetében** pedig azon szolgáltatók vizsgálatára kerül sor, amelyeket a Hatóság korábban felhívott az önkéntes jogkövetésre, vagy határozatban számukra kötelezettséget írt elő, illetve velük szemben bírságot alkalmazott.

További általános szabály, hogy a hatósághoz tájékoztatási igénnyel forduló, valamint az eljárások lefolytatását kérő ügyfelek által jelzett problémákra a hatóságnak reagálnia kell, és az egyedi ügyekben jelentkező jogsértéseket általános jelleggel, akár a szolgáltató teljes tevékenységének felülvizsgálatával, akár az adott tárgyban érintett valamennyi szolgáltató ellenőrzésével kell elhárítania. Ezen esetekben a vizsgálandó szolgáltatói kört, vagy szolgáltatási területet közvetett módon a hatósághoz forduló ügyfelek határozzák meg.

Az ellenőrzés alá vonandó szolgáltatók kiválasztása során a hatóságnak úgy kell eljárnia, hogy reagáljon a benyújtott kérelmekben, illetve a hivatalból folytatott eljárásokban felmerült problémákra. A fentiekben bemutatottak mellett a Hatóság „kockázatosnak” és ellenőrzendőnek tartja minden olyan szolgáltatót, amely az egyszerűen teljesíthető, jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesíti. E szolgáltatók esetében nem érvényesülnek a kiválasztásra vonatkozó általános szabályok, és az adott szolgáltató esetében sor kerülhet egy éven belül több szempontú (több tervfeladatot érintő) ellenőrzésre is. E kiválasztási szempont alkalmazásának másik célja a hatósági nyilvántartások hitelességének biztosítása, hiszen e nyilvántartások az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatások vonatkozásában garanciális jelleggel bírnak.

### Az alkalmazható hatósági eszközök

Ahhoz, hogy az Eht.-ban, alapelvi szinten megfogalmazott, a hatékony verseny fenntartására, továbbfejlesztésére, a fogyasztói (felhasználói, előfizetői) jogok érvényesülésére vonatkozó társadalmi célok érvényesüljenek, elengedhetetlen, hogy a szolgáltatók az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban foglaltaknak, illetve a közjog által nem szabályozott kérdésekben a polgári jog és az önszabályozás keretében kialakított hálózati (összekapcsolási, hozzáférési) és előfizetői szerződésekben (egyedi előfizetői szerződések, általános szerződési feltételek) foglaltaknak **önkéntes jogkövetés útján te-  
gyenek eleget**. Jogállamban ez a jogok érvényesülésének leghatékonyabb módja.



3. ábra

A Hatóság feladata, hogy a fokozatosság elvét betartva, egyrészt biztosítsa az önkéntes jogkövetés lehetőségét (ehhez igazodik az előzőekben bemutatott hatósági ellenőrzéses modell, valamint az ún. *soft law* eszközök alkalmazása), másrészt ellenőrizzé a szolgáltatók és más érintettek szerződéses szabadságának keretében kialakított feltételek teljesülését. Ez a szerződéses szabadság érvényesül az általános szerződési feltételek elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályokban tételesen nem meghatározott tartalmának meghatározásánál, valamint a szolgáltatás minőségére vonatkozó minimál- és célértékek kitűzése során. Ez a lehetőség következik abból, hogy bár az elektronikus hírközlési szolgáltatások feltételei a hírközlési joganyag által rendkívül részletesen szabályozottak, mégis csak alapvetően polgári jogi jellegű szerződések, így bizonyos

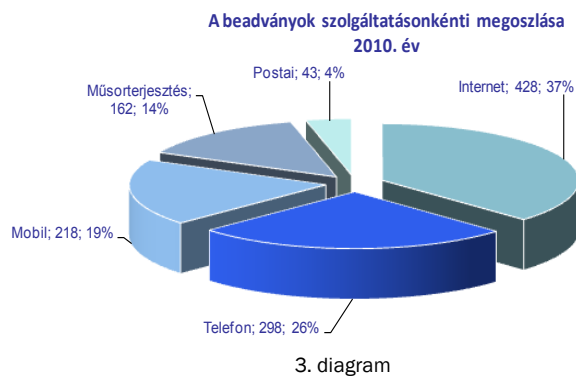
kérdésekben érvényesülnie kell a civiljog megengedő (diszpozitív) szabályainak, de ez az önszabályozás sosem lehet egyoldalú, a szerződési feltételeket kialakító fél érdekeit a másik fél kárára érvényesítő.

## 2. A kérelemre folytatott piacfelügyeleti tevékenység

### A kérelmek általános értékelése

A piacfelügyelet jellemzően hivatalból végzett hatósági tevékenység, azonban jogszabályi rendelkezés<sup>3</sup> alapján a hírközlési hatóság kérelemre (a postai szolgáltatások esetében panaszra) is eljár a fogyasztók<sup>4</sup> (felhasználók<sup>5</sup>, előfizetők<sup>6</sup>) által jelzett jogsértésekkel kapcsolatban.

A kérelemre indult eljárásokban a Hatóság ugyanazon eszközöket alkalmazhatja, mint a hivatalból indított eljárásokban: felhívhatja a szolgáltatót jogkövető magatartás tanúsítására, bírság szankciót alkalmazhat, meghatározott információk nyilvánosságra hozatalára kötelezheti a jogsértőt, vagy önmaga hozhat nyilvánosságra jogszabályban meghatározott adatokat, rendelkezhet az



eljárási költségek viseléséről, de a fogyasztó és a szolgáltató egyéni jogvitájában dönteni, az esetleg elszenvedett kárt rendezni nem tudja:

az a polgári bíróságok hatáskörébe tartozik.

A kérelmezők többsége az erről szóló hatósági tájékoztatást követően a hiánypótlási felhívásoknak nem tesz eleget, így a Hatóság ezen eljárásokat megszünteti. Ugyanakkor a hatóságnak valamennyi, a hírközlésben jelentkező problémát figyelemmel kell kísérnie.

Így a kérelmek nyomán indulhat hivatalból eljárás akkor is, ha a konkrét ügyekben az eljárások nem zárultak érdemi döntéssel. A problémák teljes körű feltárása érdekében a megszüntetett eljárásokat, és az érdemi vizsgálat nélkül - jellemzően a hatáskör hiánya miatt - elutasított kérelmeket is elemzi és rendszerezi a Hatóság, ugyanis ha nem is jogosult eljárni, más hatóság eljárását a feltételek fennállása esetén akkor is kezdeményezheti, illetve szükség esetén büntető eljárás megindítása érdekében feljelentést tehet.

A beszámoló szolgáltatási területenként és szolgáltatónként mutatja be a beadványokkal kapcsolatos hatósági intézkedéseket (megszüntetés, érdemi vizsgálat nélküli elutasítás, eljárás lefolytatása), illetve a lefolytatott eljárások eredményeit annak megfelelően, hogy a benyújtott kérelmek megalapozottak voltak-e, vagy sem.

<sup>3</sup> Eht. 67. § (7) bekezdés

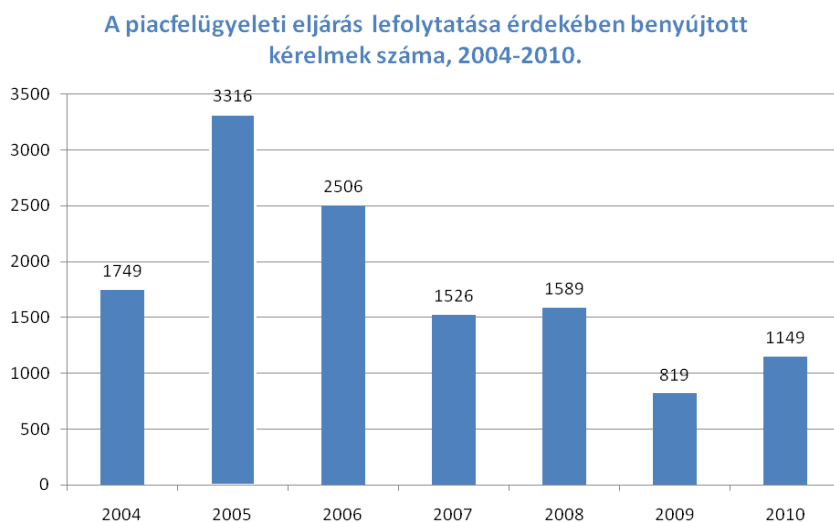
<sup>4</sup> Eht. 188. § 28. **Fogyasztó:** bármilyen természetes személy, aki szakmáján, üzleti tevékenységén vagy hivatásán kívül eső célból nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatást használ vagy igényel.

<sup>5</sup> Eht. 188. § 26. **Felhasználó:** az a természetes személy, jogi személy vagy jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy egyéb szervezet, amely használja vagy igényli az elektronikus hírközlési tevékenységeket, így különösen az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat.

<sup>6</sup> Eht. 188. § 22. **Előfizető:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli gazdasági társaság vagy más szervezet, aki vagy amely a nyilvánosan elérhető elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtójával ilyen szolgáltatások igénybevételére vonatkozó szerződéses viszonyban áll.

2010-től a Hatóság elemzi az eljárás megszüntetése esetében a kérelmek visszavonásának arányát, illetve adatot gyűjt arról is, hogy sikerült-e a hatósági vizsgálat eredményeként az előfizetőnek a szolgáltatóval egyezsége jutnia.

A Hatósághoz 2010 évben összesen 1149 kérelem érkezett, ebből postai szolgáltatásra vonatkozó panasz 43 volt.



4. diagram

2010. évben a beadványok számának jelentős, az előző évhez képest kb. 20%-os növekedése volt tapasztalható, amely a szolgáltatási területek között arányosan oszlott meg. A Média- és Hírközlési Biztos eljárási rendjének változása miatt 2011-ben a hatósági beadványok számának további emelkedése várható.

A benyújtott kérelmek az 5. diagram szerinti főbb problémaköröket érintették. Az elmúlt évekhez hasonlóan a legnagyobb számban az előfizetői szerződésekkel és a számlázással kapcsolatos problémák jelentkeztek. A szolgáltatás minőségére vonatkozó kifogások arányaikban csökkenést mutatnak. Itt az a jellemző, hogy az internet szolgáltatás területén, annak minőségével kapcsolatban jelentkezett a legtöbb gond. A beadványok számának megoszlása problémakörök szerint évek óta változatlan.

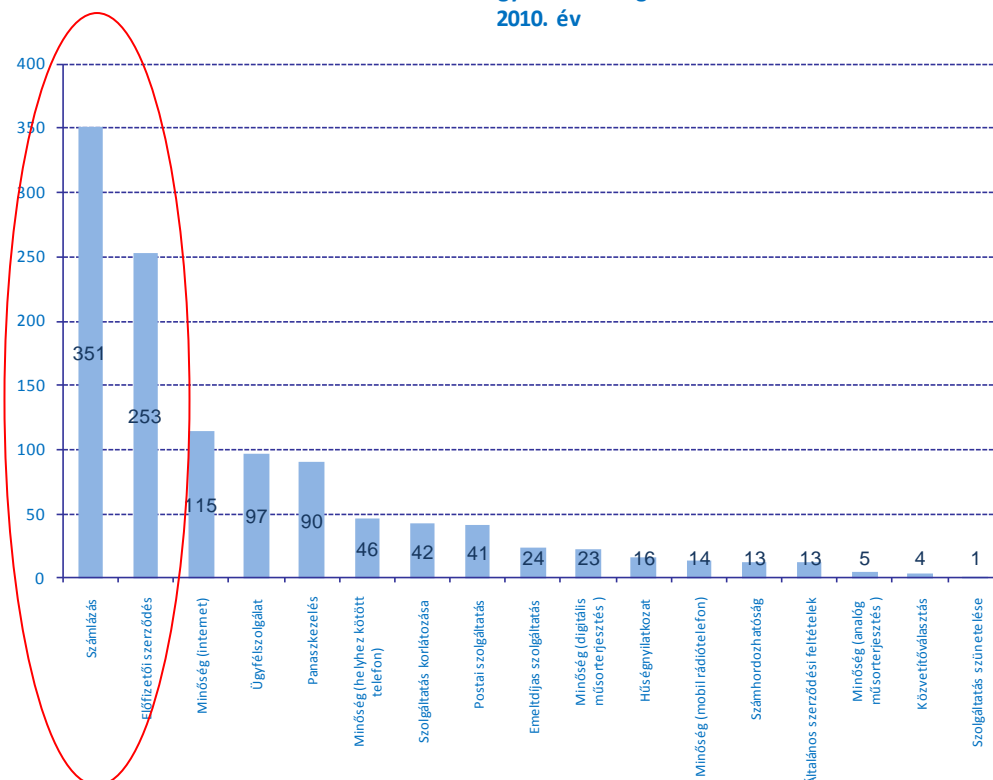
Az egyedi **előfizetői szerződéshez** kapcsolódnak a szerződés megkötésével, megszűnésével, teljesítésével kapcsolatos beadványok. Az utóbbi évek gyakorlata szerint ez az egyik kritikus pontja az előfizetők és szolgáltatók közötti viszonynak, és ezért a Hatóság 2007 óta hivatalból, átfogó jelleggel ellenőrzi e területet.

Ugyancsak évenként rendszeresen visszatérő probléma a **számlázás**, pontosabban az előfizető által vitatott, a szolgáltató által kiszámlázott tételek kérdése. Ezzel kapcsolatban a Hatóság fellépését nagyban nehezíti, hogy az egyéni jogviták rendezése bírósági útra tartozik, míg a számlák tartalmi kérdéseinek vizsgálatára hatáskörrel a fogyasztóvédelmi hatóság rendelkezik.

Az **internet** szolgáltatás esetében a 2009-ben újonnan jelentkeztek, és 2010-ben továbbra is jelen vannak a mobilinternettel kapcsolatos problémák. A Hatóság 2009-ben átfogó ellenőrzést végzett e területen (H4/2009), és áttekintette az erre a szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket, valamint vizsgálta a mobil rádiótelefon szolgáltatók hirdetéseit.



A kérelmtárgy szerinti megoszlása  
2010. év

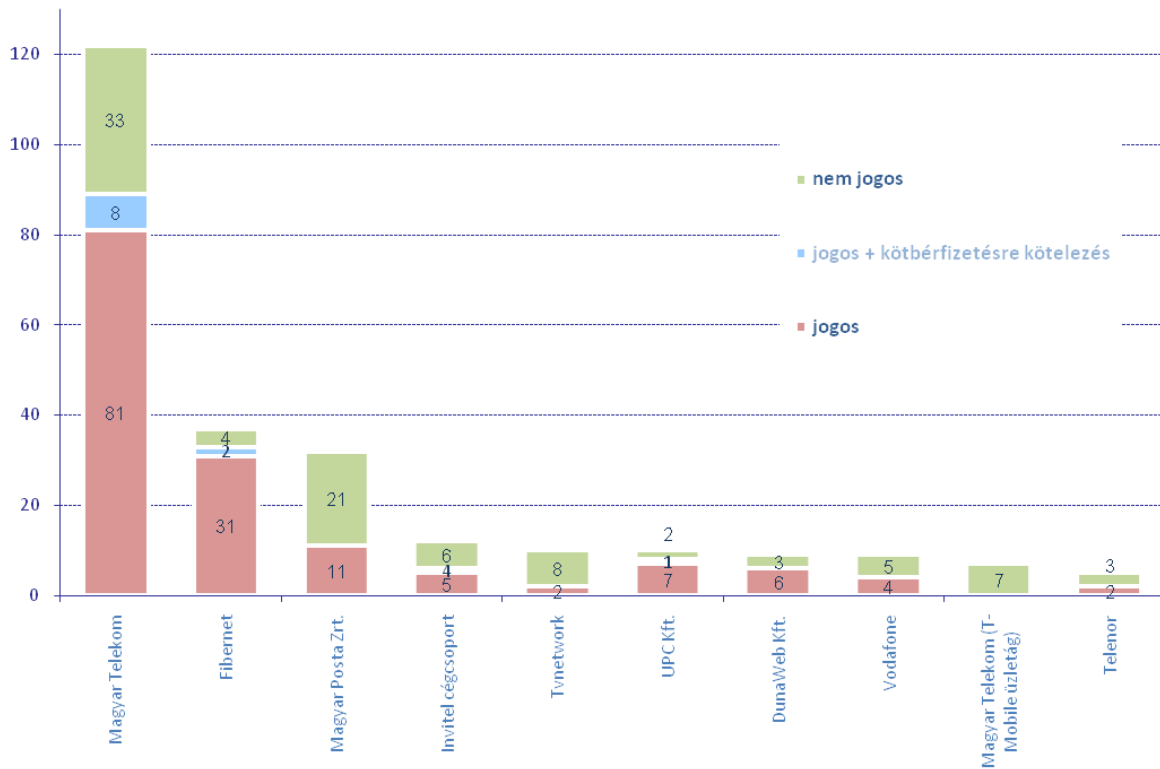


5. diagram

A kérelmekkel kapcsolatos hatósági intézkedések adataiból azonban látszik, hogy nem a szerződésekkel és a szolgáltatók magatartásával van alapvető gond a mobilinternet vonatkozásában, hanem azzal, hogy - mint az új szolgáltatások esetében gyakori - az előfizetők nincsenek tisztában a szolgáltatás igénybevételéért fizetendő díj számításának módjával, és azzal, hogy nem kellő körültekintés esetén rendkívül magas összegű – akár több tízezer forintos – számlát is kaphatnak. Ezért a Hatóság kiemelt célja, hogy e szolgáltatás igénybevételének feltételei érthetőek, világosak s egyértelműek legyenek az általános szerződési feltételekben.

Visszatérő és jellemző probléma volt a **panaszkezelés és az ügyfélszolgálat ellátása**, mely a nagyobb szolgáltatók esetében a tömeges ügykezelésből és a sablonszerű elintézésből, míg a kisebb szolgáltatók esetében a panaszkezelés rendszerének teljes hiányából adódott.

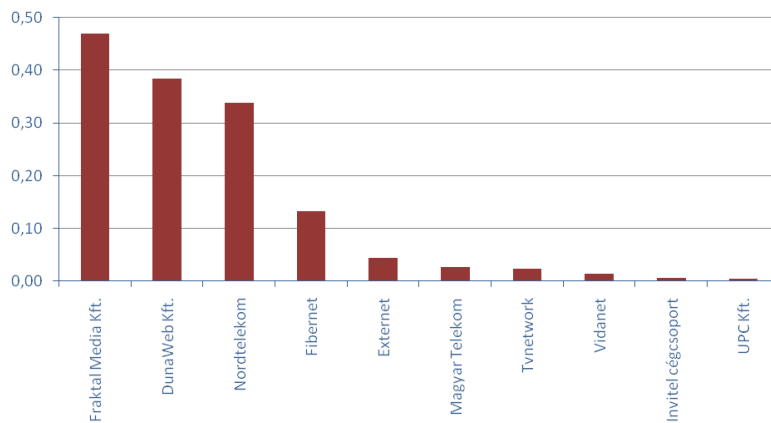
### A megalapozott kérelmek aránya szolgáltatónként, 2010



6. diagram

Jellemző, hogy a panaszolt jogsértések sok esetben a fogyasztók nem megfelelő, hiányos, illetve félrevezető tájékoztatására voltak visszavezethetők.

### Jogsértések száma 1000 előfizetőre vetítve, 2010



7. diagram

A szolgáltatók jogkövető magatartását hitelesebben mutatja be a megállapított jogsértéseknek az előfizetői számhoz viszonyított aránya (7. diagram). A jogsértések leggyakrabban a panaszkezelés hiányosságával, a szerződések megkötésének és módosításának módjával, a szolgáltatás minőségével, illetve annak nyújtásával voltak kapcsolatosak.

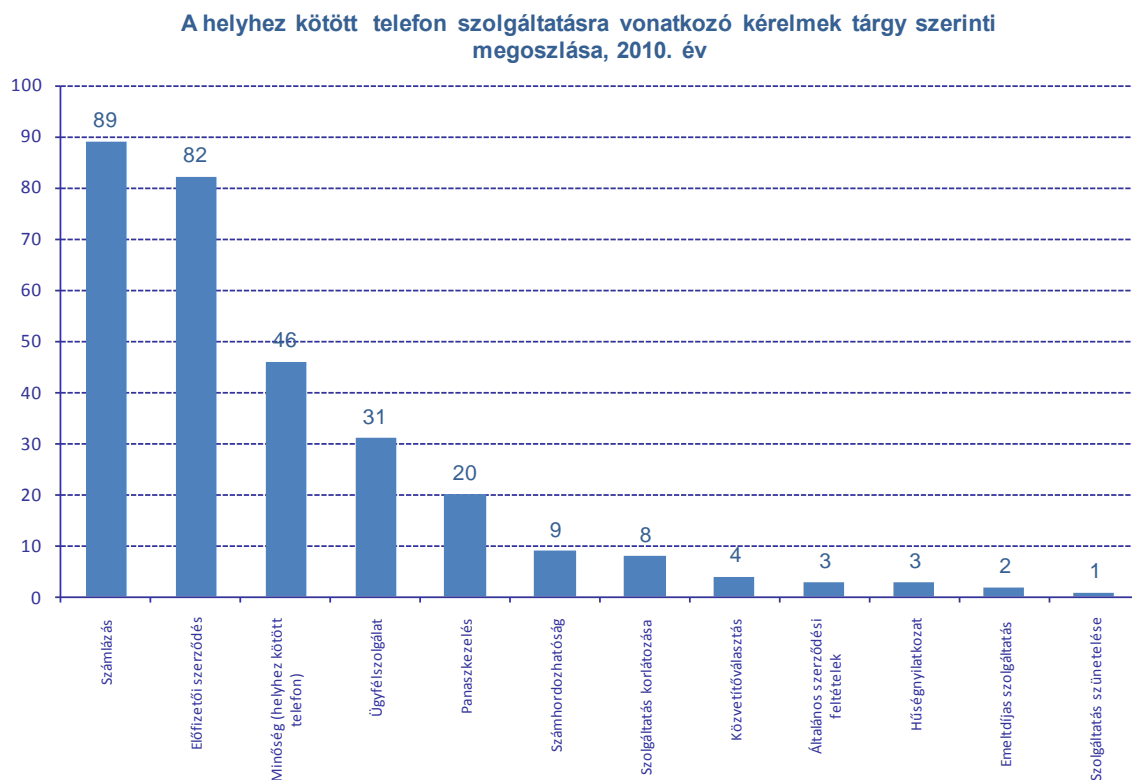
### A kérelmek értékelése szolgáltatói területenként

Az egyes hírközlési szolgáltatások esetében jellemző problémákat a Hatóság az adott területtel kapcsolatban benyújtott valamennyi kérelem alapján elemzi. Ennek során nem az az elsődleges szempont, hogy az adott kérdésre a Hatóság vagy más hatóság rendelkezik-e hatáskörrel, vagy

annak megoldása bírói útra tartozik-e. A Hatóság ugyanis nemcsak hatósági eszközökkel kezelheti az előfizetők panaszait, hanem tájékoztatás útján, illetve a Média- és Hírközlési Biztos rendelkezésére álló speciális (nem közigazgatási) eszközökkel is.

### Helyhez kötött telefon

E szolgáltatással kapcsolatosan jellemző probléma a számlázás és az előfizetői szerződések betartása.



8. diagram

A kérelmekkel érintett szolgáltatók közül a **Magyar Telekom Nyrt.** helyhez kötött telefon szolgáltatásának vizsgálata során 244 esetből 65-ben került sor eljárás indítására, jellemzően az előfizetői szerződésre, illetve panaszkezelésre, valamint számlázásra vonatkozó tárgykörben, és 43 esetben volt szükség hatósági beavatkozásra. **5 esetben kötbérfizetési kötelezettséget is előírt a Hatóság.**

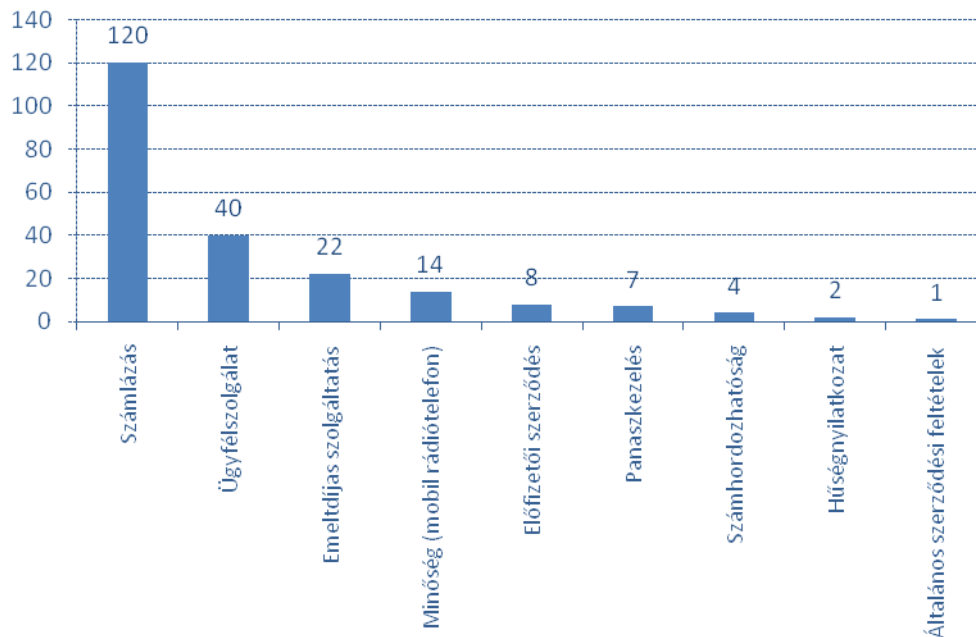
**A benyújtott kérelmek 82%-a kapcsolódott a Magyar Telekom Nyrt. szolgáltatásaihoz.**

Ezen felül említést érdemel az Invitel cégcsoportot érintő három, jogsértés megállapításával végződő eljárás, amelyek a szolgáltatás korlátozásához, a közvetítőválasztáshoz és a számlázáshoz kapcsolódtak.

### Mobil rádiótelefon

A korábbi évekhez hasonlóan a magasabb forgalmi díjakból, illetve az emelt díjas szolgáltatások igénybe vételéből adódóan felszámított díjak jelentik a fő problémát. A beszámoló tárgyát képező időszakban összességében 218 kérelmet nyújtottak be (Magyar Telekom Nyrt.: 85; Telenor Magyarország Zrt.: 53; Vodafone Zrt.: 80), melyekből 4 minősült megalapozottnak, valamennyi a Vodafone szolgáltatásaival volt kapcsolatos.

A mobil rádiótelefon szolgáltatásra vonatkozó beadványok tárgy szerinti megoszlása, 2010



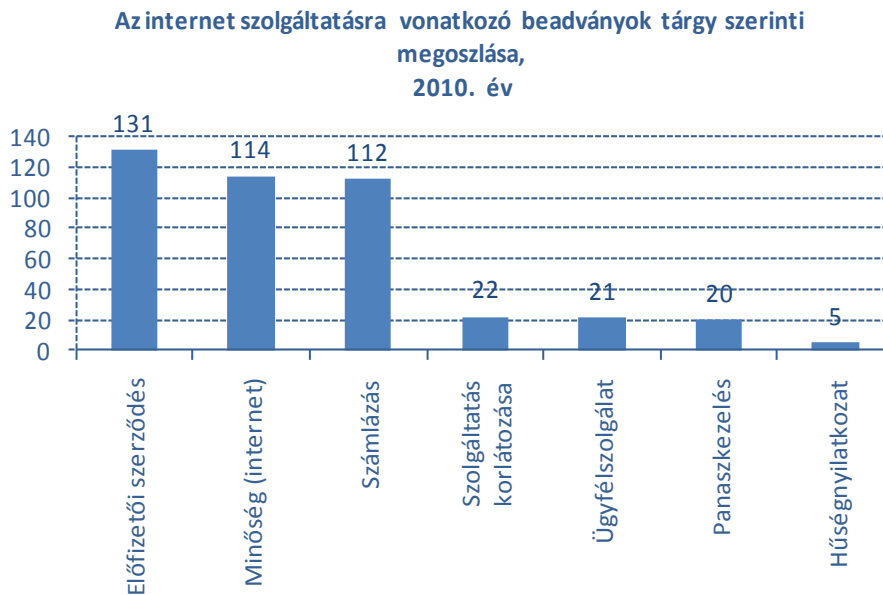
9. diagram

## Internet

Az internet szolgáltatással kapcsolatban megállapítható, hogy a jelentős problémák a szerződés megkötésével, módosításával és felmondásával, valamint az egyes díjcsomagok közötti váltás lehetőségének biztosításával voltak kapcsolatosak. A beadványok 37,25%-a vonatkozott az internet szolgáltatásra. Valamennyi szolgáltatási területet figyelembe véve kiemelten magas a szolgáltatás minőségével kapcsolatos kifogások száma (26,64%), valamint az előfizetői szerződésekkel kapcsolatosak (30,6%). Ez egyrészt adódik e szolgáltatás azon specialitásából, hogy egyes technikai megoldások esetében az előfizető által elérhető le- és feltöltési sebesség mértéke függ attól, hogy adott időszakban mennyien veszik igénybe a szolgáltatást, másrészt abból, hogy a szolgáltatók jellemzően az elérhető maximális sávszélességgel hirdetik díjcsomagjaikat. Ez utóbbi kérdés kezelésére a 2008 szeptemberétől hatályos kormányrendelet előírja, hogy a hirdetett sávszélesség mellett a garantált sebesség-értékeket is fel kell tüntetni a díjcsomagok mellett. A hirdetések jogszerűségét a Hatóság kiemelt feladatként ellenőrizte ebben az évben is. Ehhez kapcsolódnak az előfizetői szerződésekkel kapcsolatos kifogások, mivel az előfizetők az általuk nem megfelelőnek ítélt szolgáltatáshoz kapcsolódó előfizetői szerződéseket igyekeznek megszüntetni, azonban a szolgáltatók a vállalt hűségidő le nem telte miatt a szerződésbontásokhoz csak jelentős kötbérterhelés mellett járulnak hozzá.

**Az előfizetői összlétszámot is figyelembe véve megállapítható, hogy e szolgáltatási terület az, ahol az előfizetők jogai leginkább sérülhetnek.** Ennek oka a korábban említett jellemző problémák mellett az, hogy e szolgáltatási területen közel 400 szolgáltató működik, a 100 ezres előfizetői létszámmal rendelkezőtől a néhány tucat felhasználót kiszolgálóig. A kisebb szolgáltatók gyakran nincsenek felkészülve az előfizetői jogok biztosítására, a számlák elvárható kezelésére, ugyanakkor panaszkezelésük hatékonyabb.

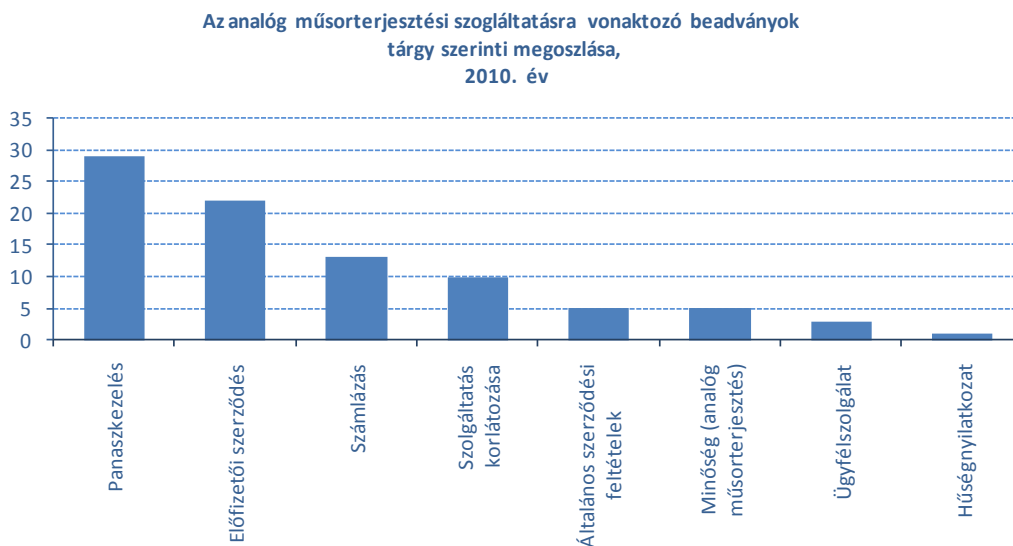
Hatósági intézkedésekre elsősorban ugyanazon szolgáltatók körében volt szükség, mint a helyhez kötött telefon szolgáltatások esetében, és elsősorban a nagyobb előfizetői számot kiszolgáló szolgáltatóknál merülnek fel problémák (Magyar Telekom Nyrt., Invitel cégcsoport, Fibernet Zrt.).



10. diagram

### Műsorterjesztés

A kábeltelevíziós szolgáltatásokra érkezett beadványok száma az összes előfizetői létszámhoz viszonyítva nem jelentős. A korábbi évek gyakorlatához hasonlóan a szolgáltatás minősége emelhető ki fő problémaként az első félévben érkezett beadványok kapcsán, a második félévben azonban a hibás panaszkezelés került előtérbe. Az érintett szolgáltatók köre nem változott, ezek 2010-ben is jellemzően a Magyar Telekom Nyrt., a UPC Kft. és a Fibernet Zrt. voltak. A Hatósághoz benyújtott kérelmek jellemzően az előfizetők nem megfelelő tájékoztatásából, pontatlan ügyintézésből adódnak.

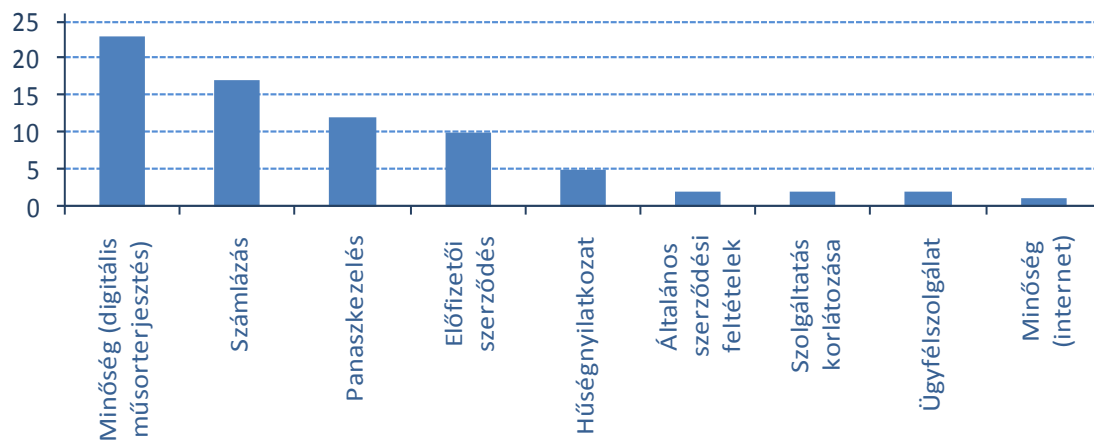


11. diagram

Hasonló a helyzet az utóbbi egy, másfél évben robbanásszerű előfizetői létszámnövekedést elérő digitális műsorterjesztés területén is. A műholdas műsorterjesztési szolgáltatást vizsgálva a kb. 700 ezres felhasználói kört figyelembe véve a benyújtott beadványok száma nem tekinthető magasnak.

Mindössze 74 beadvány érkezett és ebből 15 volt megalapozott, ezek a panaszkezelésre (6), számlázásra (2), ügyfélszolgálatra (2), előfizetői szerződésre (2), minőségre (1), korlátozásra (1) és az általános szerződési feltételekre (1) vonatkoztak.

**Digitális műsorterjesztési szolgáltatásra vonatkozó beadványok tárgyi szerinti megoszlása, 2010. év**



12. diagram

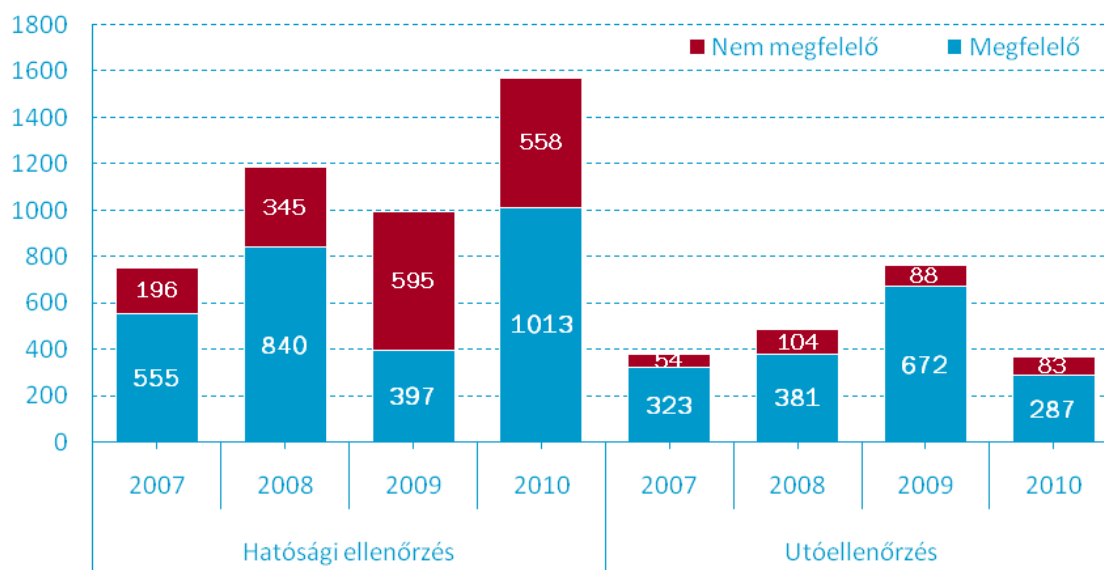
Az érintett szolgáltatók közül a Magyar Telekom Nyrt.-t lehetne kiemelni 2010. évben, mert a kérelmek 36,5%-a (27) e szolgáltató szolgáltatását kifogásolta, melyeknek 37%-a volt megalapozott. Megemlíthető továbbá a UPC Direct, mely szolgáltatóra a kérelmek 31%-a vonatkozott, azonban ebből mindössze 3% volt jogos, valamint a UPC Magyarország Kft., amely szolgáltatóra a kérelmek 21,6%-a (16) vonatkozott, azonban ebből is csak kettő volt megalapozott.

### 3. A piacfelügyeleti terv végrehajtásának összefoglaló értékelése

#### Statisztikai adatok

A 2010-es évben az elektronikus hírközlési szolgáltatásokat érintő **36** tervfeladat végrehajtása során a lefolytatott eljárások, elrendelt adatszolgáltatások, illetve helyszíni ellenőrzések összesen **2797** szolgáltatót érintettek (egy szolgáltatót több feladat is érinthetett). A postai piacfelügyelet körében - az egyetemes szolgáltatót is beleértve - **141** szolgáltató ellenőrzésére került sor, ezen belül **100**, nyilvántartásban nem szereplő, bejelentés nélkül működő, valószínűleg postai szolgáltatást ellátó szervezet vizsgálatát végezte el a Hatóság. A berendezések piacfelügyelete összesen **170** berendezéstípust érintett. A Hatóság, továbbá **332** forgalmazónál, összesen **10358** típusra kiterjedően ellenőrizte, hogy a forgalmazás során, a digitális földfelszíni műsorterjesztési szolgáltatás vételére alkalmas készülékek el vannak-e látva a jogszabályban előírt tájékoztatással, útmutatóval.

## Az ellenőrzések összefoglaló adatai, 2007-2010.



13. diagram

Összességében az ellenőrzések száma **11%-kal** emelkedett. Az ellenőrzési adatok (13. diagram) alapján látható, hogy a piacfelügyeleti terv végrehajtása során az ellenőrzések 30%-ában jogsértő általános szerződési feltételeket, vagy szolgáltatói gyakorlatot talált a Hatóság, ami a terv készítése során azonosított problémák relevanciáját mutatja. A Hatóság az év során sem észlelt más olyan, a tervben nem szereplő problémás eseteket, amelyek nagyszámú előfizetőt érintettek volna.

Megállapítható az is, hogy az előző évekhez hasonlóan magas (közel 90%-os) volt a szolgáltatók jogkövetési hajlandósága, vagyis túlnyomó többségben külön hatósági eljárás és szankció nélkül, önkéntes jogkövetés keretében eleget tettek a hatósági ellenőrzés eredményeként kiadott felhívásokban foglaltaknak.

### A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat terhelő kötelezettségek ellenőrzése

JPE kötelezettségek ellenőrzése		2010	2011
T1	Egyenlő elbánás (4-5. piacok)	FOLYAMATBAN →	
T2	Retail minus ár 12. piac	✓	✗
T3	Díjak alkalmazása 7. piac	✓	✗
T4	Hívásvégződtetés 3. piac	FOLYAMATBAN →	

4. ábra

A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra kirótt kötelezettségek teljesülését négy területen ellenőrizte a Hatóság. Az **egyenlő elbánás** kérdésében folytatott korábbi vizsgálat (T1); jogsértést nem tárt fel, az **átláthatóság** biztosítására vonatkozó kötelezettség tárgyában korábban kiadott felhívásokat a kötelezett szolgáltatók teljesítették. E két vizsgálat tapasztalatai alapján kerültek ellenőrzésre az új, 4. számú, infrastruktúra hozzáférés és az 5. számú, nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés piac meghatározó határozatokban előírt kötelezettségek, kiemelten az egyenlő elbánás kötelezettsége. A fel-

adat teljesítése a jelen beszámoló készítésének időpontjában is folyamatban van. A 2009. évi ellenőrzés és az ennek nyomán kibocsátott felhívás alapján folytatott utóellenőrzés (T2) a forgalom független és a forgalomfüggő elszámolású szolgáltatások igénybevételének biztosítására, valamint az elszámolási kötelezettség teljesítésére terjedt ki. A vizsgálat szerint a kötelezett szolgáltatónál az utólagos elszámolási kötelezettség mértéke minimális, a jogosult szolgáltatóknál a kimutatott eltérések elenyészőnek tekinthetők. A kötelezett szolgáltatók számára kiszabott kötelezettségek betartásának és a díjak alkalmazásának ellenőrzése (T3) során a Hatóság jogsértést állapított meg a helymegosztási díjak vonatkozásában. Emiatt - a fokozatosság elvét követve - mindegyik vizsgált szolgáltatót felhívásban részesítette. Az új piackijelölő határozatban foglaltak ellenőrzése (T4) a referencia összekapcsolási ajánlat készítésére nem kötelezett szolgáltatók esetében a jelen beszámoló készítésekor is folyamatban van.

### A piacfelügyeleti terv céljainak érvényesülése az elektronikus hírközlési szolgáltatások területén

A Hatóság 2010-es hírközlési és berendezés-piacfelügyeleti tervét hármas stratégiai cél alapján építette fel. Ezek a következők voltak: a Hatóság segítse elő a fogyasztói tudatosság növekedését,

Tudatos fogyasztóvá válás támogatása		2010	2011
H3	Meghirdetett sávszélesség	✓	✓
K1	Le- és feltöltési sebesség lassítása, korlátozása	✓	✓
K2	Árúkapcsolás	✓	x
H11	Call centeres ügyfélszolgálat	✓	✓

5. ábra

az átlátható piaci viszonyok megteremtését<sup>7</sup>, illetve előzze meg az olyan helyzetek kialakulását, melyek az előfizetői panaszok kialakulásához vezetnek.

A tudatos fogyasztóvá válás támogatásának elősegítése érdekében a Hatóság folyamatosan ellenőrizte (és 2011-ben is ellenőrzi), hogy az internetszolgáltatók a meghirdetett sávszélesség mellett feltüntetik-e az általános szerződési feltételeikben a garantált le- és feltöltési sebességeket is (H3). A szolgáltatók többségének gyakorlata ebben a kérdésben

nem volt jogkövető. Az ügyfelek a garantált minőségi mutatók ismerete nélkül nem kaptak a szolgáltatások jellemzőivel és igénybevételük feltételeivel kapcsolatban megbízható, átlátható és naprakész információt, ezért a Hatóság felhívta a szolgáltatókat gyakorlatuk jogszerűvé tételére.

Az internet szolgáltatók gyakorlatában a hálózat és a szolgáltatás biztonságára történő hivatkozással alkalmazott, az előfizető által elérhető le- és feltöltési sebességet csökkentő, a szolgáltatás igénybevételét korlátozó intézkedések (K1) vizsgálata során elmondható, hogy a mobil rádiótelefon szolgáltatók esetében korábban feltárt sebesség csökkentő, sávszélesség korlátozó intézkedések nem voltak jellemzőek a vizsgált szolgáltatók körében. A K2 jelű tervfeladat tárgya annak ellenőrzése volt, hogy az árúkapcsolás törvényben rögzített tilalmát, (az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől) a vizsgált szolgáltatók tiszteletben tartják-e. A jogsértő szolgáltatókat a Hatóság felhívta, hogy előfizetőik számára tegyék lehetővé az internet-hozzáférési szolgáltatás és a helyhez kötött telefon-szolgáltatás önálló igénybevételét, és az általános szerződési feltételeket is ennek megfelelően módosítsák. Egy további tervfeladat (H11) foglalkozott annak az előírásnak a teljesítésével, mely

<sup>7</sup> A jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat terhelő kötelezettségekkel kapcsolatos ellenőrzések alapvetően e célhoz kapcsolódnak, azonban tekintettel sajátos jellegükre, külön pontban kerültek ismertetésre.



szerint a call centereken keresztül elérhető ügyfélszolgálatokon az érkező hívások esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is szükséges biztosítani. Az ellenőrzés eredménye alapján a vizsgált szolgáltatók felénél nem lehetett ügyintézőhöz jutni a meghatározott időtartamon belül.

Az **átlátható piaci viszonyok megteremtését** segítette elő az előző évekhez hasonlóan a kábeltelevíziós és szélessávú szolgáltatások elterjedtségének elemzése (H2 és H1), mely képet ad a teljes piacról, a változásokról, az előfizetői számok növekedéséről. Ugyancsak az átláthatóság megteremtését szolgálta a H15 jelű ellenőrzés, amelynek témája a szolgáltatók egyoldalú szerződésmódosításainak vizsgálata volt. A szolgáltatók az előfizetői szerződést jellemzően egyoldalúan (az általános szerződési feltételek változtatásával) módosítják. Az erre vonatkozó garanciális szabályok érvényesülése érdekében 2009-ben a Hatóság elemezte a helyzetet, és 2010-ben került sor a tételes ellenőrzések végrehajtására. A vizsgálat alá vont minden szolgáltató esetében felhívás került kiadásra, mivel az általános szerződési feltételeikben, illetve gyakorlatukban nem juttatták kellően érvényre a vonatkozó előírásokat. A nem megfelelés jellemzően az előfizetők jogszabály által előírt közvetlen értesítéséhez kapcsolódott: a szolgáltatók egy részénél az alkalmazott gyakorlat ellenőrzése ugyan nem tárt fel hiányosságot, de az ÁSZF vonatkozó szabályozása hiányos volt, vagy jogellenes rendelkezéseket tartalmazott. A közleményes értesítés alkalmazása azoknál a szolgáltatóknál vált kizárólagossá a vizsgálat szerint, amelyeknél a magas előfizetői létszám ezt a megoldást sokkal költséghatékonyabbá és egyszerűbbé tette (a vizsgált szolgáltatók közül tehát elsődlegesen a mobil rádiótelefon szolgáltatóknál).

Átlátható piaci viszonyok megteremtése		2010	2011
H2	Kábeltelevíziós ellátottság	✓	✓
H15	Egyoldalú szerződésmódosítás	✓	✗
H1	Szélessávú felmérés	✓	✓
K6	Roaming	✓	✗

6. ábra

A roaming rendelet hatályba lépése óta a Hatóság folyamatosan figyelemmel kíséri és ellenőrzi a roaming rendeletben<sup>8</sup> foglalt kötelezettségek szolgáltatók általi betartását (K6). A rendelet előírásai tekintetében a szolgáltatók jogkövető magatartást tanúsítottak, az ügyfeleket a barangolásos adatforgalom nyomon követésére és a költségek ellenőrzés alatt tartására szolgáló eszközökről teljes körűen tájékoztatták.

**Az előfizetői panaszok elkerülése érdekében** a Hatóság hivatalból vizsgálta az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségét (K3). E témában a Hatóság az utóbbi években már számtalan ellenőrzést végzett, és a feltárt jogsértések miatt súlyos szankciókat alkalmazott, tekintettel arra, hogy e szerződés az, amelynek valamennyi releváns információt tartalmaznia kell az előfizető számára a szolgáltatásra vonatkozó jogviszony létesítésekor. A hibaelhárítással és a telefonos ügyfélszolgálatokkal kapcsolatban végzett ellenőrzések kapcsán is felhívással, illetve szankcióval élt a Hatóság (K4 és H10). A telefonos ügyfélszolgálatok elérhetőségével kapcsolatban eredményként könyvelhető el, hogy a szolgáltatók döntő többsége már nem alkalmaz a helyi hívásnál magasabb díjakon hívható ügyfélszolgálati számot. E négy témában az ellenőrzés 2011-ben is folytatódik.

<sup>8</sup> A Közösségen belüli nyilvános mobiltelefon-hálózatok közötti barangolásról (roaming), valamint a 2002/21/EK irányelv módosításáról szóló 717/2007/EK rendelet

A kötbér megfizetésével kapcsolatban folytatott vizsgálat (H6) eredménye szerint a jogsértések

Panaszkezelés		2010	2011
K3	Egyedi előfizetői szerződés	✓	✓
K4	Hibaelhárítás	✓	✓
H10	Telefonos ügyfélszolgálat	✓	✓
H5	ÁSZF módosítások	✓	✓

7. ábra

ellenőrzés (H7) szintén több jellemző jogsértést tárt fel. Így például még mindig előfordul, hogy a szolgáltatók nem tesznek megfelelően különbséget a szolgáltatás korlátozása és a szüneteltetés

Panaszkezelés		2010	2011
H6	Kötbér	✓	✓
H7	Szolgáltatás szüneteltetése	✓	✓
H12	Minőség	✓	✓
H13	Díjtarozások	✓	✗

8. ábra

kat, amelyeknél az ÁSZF-ben, illetve az internetes honlapon megjelenő hirdetésekben az internetes sávszélesség megadása nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy az internetes honlapon történő közzététel nem volt hozzáférhető. A díjtarozás kezelésével kapcsolatos vizsgálatok nem tártak fel meg nem felelőséget, a szolgáltatók a vizsgált esetekben az irányadó határidőket többszörösen is megtartották.

száma a területen továbbra is magas. Jellemző probléma, hogy a szolgáltatók az előfizető kérelméhez kötik a kötbér megfizetését, vagy díjjóváírásként alkalmazzák, illetve előfordul, hogy az összeget helytelenül számolják ki. Erre tekintettel az általános szerződési feltételekben rögzített szabályok, és a szolgáltatói gyakorlat ellenőrzése 2011-ben is szükséges. (H6). A szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatban lefolytatott átfogó

ellenőrzés (H7) szintén több jellemző jogsértést tárt fel. Így például még mindig előfordul, hogy a szolgáltatók nem tesznek megfelelően különbséget a szolgáltatás korlátozása és a szüneteltetés között, illetve olyan esetekben is alkalmazzák a szüneteltetést, amikor erre a jogszabály nem ad lehetőséget. Ugyancsak előfordult, hogy a szüneteltetést a szolgáltató olyan feltételekhez kötötte, amelyek a jogszabály nem enged meg. A szolgáltatás minőségre vonatkozó panaszok esetében legtöbbször az internet szolgáltatás minőségét kifogásolták. A H12 jelű ellenőrzés során a Hatóság azonosította a vizsgált körben azon szolgáltatókat,

## Postai piacfelügyelet

Postai szolgáltatás		2010	2011
P1	Egyetemes szolgáltatás	✓	✓
P2	Bejelentett szolgáltatók ellenőrzése	✓	✓
P5	Nem bejelentett szolgáltatók ellenőrzése	✓	✓

9. ábra

(P2). A P3 vizsgálat eredményeként továbbá 18, addig bejelentést nem tett szolgáltató került a hatósági nyilvántartásba.

### Utóellenőrzések

Az egyedi előfizetői szerződések vizsgálata kapcsán a korábban kiadott felhívásokban, illetve szankciót tartalmazó határozatokban foglaltakat a szolgáltatók többsége a hatósági utóellenőrzés megállapításai szerint teljesítette (U1). Az előző években feltárt jogsértések javarésze azokhoz a pontokhoz kapcsolódott, amelyek az előfizetői jogok védelmét szolgálják. Ilyenek voltak a szolgáltatás megkezdése, a szerződés megszüntetésének, felmondásának feltételei, a szolgáltatáshoz és az előfizetői szerződéshez kapcsolódó díjak, költségek, az ügyfélszolgálat, hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitva tartása, a hibabejelentés, a panaszkezelés, jogviták rendezése. A díjmentesen hívható számokkal kapcsolatos utóellenőrzés (U2) során a Hatóság megállapítása szerint a jogsértések általában megszüntetésre kerültek, de egy esetben szankció alkalmazására került sor. Az általános szerződési feltételek módosításával kapcsolatos utóvizsgálat (U3) tanúsága szerint ez továbbra is problémás terület (jellemzően az előfizetők értesítésére vonatkozó jogok sérültek). A szolgáltatók olyan módon változtatják meg a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó feltételeket, díjakat, minőségi célértékeket, szolgáltatás csomagok összetételét, illetve egyéb feltételeket, hogy az ÁSZF-ket nem módosítják, és sok esetben az előfizetőket sem értesítik a jogszabályoknak megfelelően. E területet 2011-ben a Hatóság általános jelleggel továbbra is ellenőrzi.

Utóellenőrzés		2010	2011
U1	Egyedi előfizetői szerződések	✓	✓
U2	Díjmentes számok	✓	✗
U3	ÁSZF módosítás	✓	✗

10. ábra

A Hatóság jogszabályi kötelezettségeinek eleget téve, minden évben ellenőrzi az egyetemes szolgáltatót terhelő kötelezettségek teljesülését. Az ellenőrzés jogsértést nem tárt fel (P1). A nyilvántartásból törölt szolgáltatók esetében a helyszíni vizsgálatok jogszabálysértést nem tártak fel, az ellenőrzések során nem merült fel arra utaló körülmény, hogy a nyilvántartásból törlésüket kért szolgáltatók a szolgáltatási tevékenységüket tovább folytatták volna.

A Hatóság megállapítása szerint a jogsértések általában megszüntetésre kerültek, de egy esetben szankció alkalmazására került sor. Az általános szerződési feltételek módosításával kapcsolatos utóvizsgálat (U3) tanúsága szerint ez továbbra is problémás terület (jellemzően az előfizetők értesítésére vonatkozó jogok sérültek). A szolgáltatók olyan módon változtatják meg a szolgáltatás nyújtásához kapcsolódó feltételeket, díjakat, minőségi célértékeket, szolgáltatás csomagok összetételét, illetve egyéb feltételeket, hogy az ÁSZF-ket nem módosítják, és sok esetben az előfizetőket sem értesítik a jogszabályoknak megfelelően. E területet 2011-ben a Hatóság általános jelleggel továbbra is ellenőrzi.

### Berendezések piacfelügyelete

A Hatóság a berendezések ellenőrzését négy részfeladat (BEP1-4) keretében, két típus szerinti bontásban [EMC (nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések) és elektronikus

hírközlő végberendezések] szerinti bontásban, az értékesítési módok, illetve a forgalmazók piaci helyzetének figyelembevételével végzi.

A 2004 óta folyamatosan javuló eredményeket 2010-ben az FM transzmitterek és a nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések (EMC) keretében vizsgált DVD lejátszó berendezések nem megfelelése rontotta le.

A korábban kiadott, a forgalomba hozatal, illetve a forgalmazást megtiltó határozatokban foglaltaknak az ellenőrzések eredménye alapján a kötelezettek eleget tettek.

## 4. A piacfelügyeleti tevékenység eredményeinek felhasználása

### A 2011-es piacfelügyeleti terv

A fentiekben ismertetettek szerint a 2010-re vonatkozó piacfelügyeleti terv végrehajtása során szerzett tapasztalatok és az előfizetők által benyújtott kérelmek határozták meg alapvetően a **2011-es terv tartalmát** (lásd. 1. ábra). A Hatóság újra felvette a 2011-es piacfelügyeleti tervébe azokat a feladatokat, melyek végrehajtása során jogsértéseket tapasztalt, és azok olyan általános

A 2011-es tervbe beépített feladatok		
Feladat	2010	2011
Egyedi előfizetői szerződés	K3	U2
Hibaelhárítás	K4	K2
Meghirdetett sávszélesség	H3	K4
ÁSZF módosítások	H5	H1
Kötbér	H6	H3
Szolgáltatás szüneteltetése	H7	H4
Panaszkezelés	H9	H5
Call centeres ügyfélszolgálat	H11	H6
Minőség	H12	H10

11. ábra

problémákat vetettek fel, melyeket a teljes piac vonatkozásában orvosolni kell. Így folytatódik a már évek óta tartó, egyedi előfizetői szerződések tartalmára vonatkozó ellenőrzés. tekintettel arra, hogy ez az a dokumentum, mely a szolgáltatást és annak igénybevételi feltételeit (kiemelten annak díját) meghatározza, ugyanakkor az ellenőrzések tapasztalatai szerint még mindig jelentős az olyan szerződések aránya, amelyek tartalmilag nem felelnek meg az előírásoknak. A hibaelhárításhoz kapcsolódó szerződési feltételek, illetve szolgáltatói gyakorlat nem csak a terv végrehajtása során bizonyult kritikus kérdésnek, de az előfizetők is számos alkalommal kifogásolják az ezzel kapcsolatos szolgáltatói tevékenységet, és ehhez kapcsolódóan a hibaelhárítás késedelme esetén fizetendő kötbér elmaradását. A szolgáltatás szüneteltetése során gyakran nem érvényesülnek azok a garanciák, melyek a fogyasztói érdekek védelmét szolgálják; így pl. jellemző, hogy a korlátozás helyett szüneteltetést alkalmaznak a szolgáltatók<sup>9</sup>, vagy a szünetelés leghosszabb időtartamát nem határozzák meg jól az általános szerződési feltételek.<sup>10</sup>

A szolgáltatás igénybevétele és nyújtása során elengedhetetlen, hogy az előfizetők által jelzett kifogásokat a szolgáltatók megfelelő telefonos ügyfélszolgálat (call center) útján, illetve az erre vonatkozó szabályozás szerinti követelményeknek megfelelően, határidőben kezeljék. Mivel a

<sup>9</sup> A korlátozás az előfizető szerződésszegő magatartása esetén a szolgáltató által szankciójelleggel alkalmazható intézkedés, melynek során a szolgáltatás minőségi jellemzőit leronthatja a megfelelő teljesítés elérése érdekében. Szünetelés esetén azonban egyáltalán nincs szolgáltatás. Ezért a két külön jogintézmény „összekeverése” súlyosabb joghatrányt jelent az előfizető számára.

<sup>10</sup> Az előfizető kérelmére történő szüneteltetés leghosszabb időtartamát meghatározhatják a szolgáltatók az általános szerződési feltételekben, azonban ez az időtartam 6 hónapnál nem lehet kevesebb.

díjak mellett a minőség a kérelmekben jelzett leggyakoribb probléma, e három témakör a 2011-es tervben is szerepel.

Nem csak a terv végrehajtás során szerzett, hanem a kérelmek alapján lefolytatott eljárások tapasztalatai is szervesen beépültek a 2011-es tervbe. Ezek alapján a Hatóság 2011-ben az egyoldalú szerződés-módosítások esetében kiemelt feladatként ellenőrzi a szolgáltatók által végrehajtott **díjemeléseket** (K5, F3), illetve a **hibaelhárítást** akkor, amikor az előfizetői szolgáltatás nyújtó szolgáltató nem a saját, hanem nagykereskedelmi szerződés alapján más szolgáltató hálózatán szolgáltat. Ebben az esetben ugyanis gyakran hárítja át az előfizetővel szerződéses viszonyban álló a szolgáltató a felelősséget a nagykereskedelmi szolgáltatóra. A Hatóság egyértelmű álláspontja szerint azonban ezt nem teheti meg, a szolgáltatók közötti, munkamegosztással és felelősség-elhatárolással kapcsolatos problémák nem befolyásolhatják az előfizetők jogainak érvényesülését; a szolgáltatóknak a hibaelhárítás menetét egymás között rendezniük kell, és ezzel kapcsolatos vitáikat a Hatóság vagy polgári bíróság előtti eljárásban tisztázhatják.

### Piacszabályozás

A Hatóság 2006 óta végzi a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókra kirótt kötelezettségek betartásának ellenőrzését. Ez a piacok átfogó, piacfelügyeleti terv szerinti vizsgálatát, terven kívüli célvizsgálatokat, illetve kérelemre indult vizsgálatokat jelent. E tevékenység jelentősége azonban nem merül ki a kötelezettségek betartásában, azok eredményeképpen az ellenőrzés visszacsatolást ad a fontosabb, szabályozást érintő piaci jelenségekről, és sok esetben konkrét módosításokat eredményez a piacelemzési döntésekben.

E – szabályozásba azóta beépült – visszacsatolások közül kiemelendő a helyhez kötött hangpiacokat érintő szabályozási javaslat, amely a szolgáltatás technológia semlegesebb megközelítésére tett konkrét javaslatot annak érdekében, hogy a szolgáltatók mind elterjedtebben alkalmazott digitális telefon megoldásaikkal ne legyenek képesek a szabályozást megkerülve piaci erőfölénnyükkel visszaélni. Ugyanilyen komoly változást hozott a szélessávú piac árszabályozásának koncepcionális átalakítását megcélzó javaslat, amely rámutatott a piacon lévő átláthatatlan szolgáltatói viszonyokra, és a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató extraprofitot hozó lehetőségeire. Az árszabályozási koncepció módosítását a jogosult szolgáltatók pozitív visszajelzései nyugtázták.

A konkrét szabályozási javaslatok mellett különböző piaci helyzetek, jelenségek bemutatására is sor kerül a vizsgálatok során, amelyek sok esetben szintén szabályozási kérdéseket vetnek fel, illetve beavatkozást igényelnek. Ilyen jelenségként érdemel említést például, hogy egy jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltató a szolgáltatási területén fél év alatt mindössze 174 országos IP bitfolyam nagykereskedelmi szolgáltatásra vonatkozó igény teljesült, miközben e szolgáltató ugyanezen időszakban több mint 10000 kiskereskedelmi szerződést kötött.

Szintén szabályozási kérdéseket vet fel a jelenleg folyamatban lévő 18-as piac vizsgálatának elemzése, amely a piac aszimmetriáira és nemlinearitásaira hívja fel a szabályozás figyelmét.

### Jogszabály-előkészítés

A közösségi szabályozási keretrendszer változása, és az ebből következő implementálási kötelezettség keretében a Hatóság jelentős részt vállalt az elektronikus hírközlésre vonatkozó új szabályozás kidolgozásában. Az új szabályozás hatályba lépését követően a Hatóságnak 2011-ben és 2012-ben kell gyakorlatát úgy kialakítania, hogy az a legmagasabb szinten megfeleljen a fogyasztók érdekeinek, a hatékony és tisztességes verseny védelmében tükröződő társadalmi cé-

loknak. A korábbi évek és a 2010-es piacfelügyeleti terv végrehajtása során számos olyan szabályozási kérdés merült fel, melyek az Eht. és végrehajtási rendeletei módosításával oldhatók meg. A közösségi szabályozás változása miatt végzett kodifikációs munka jó alkalmat teremtett arra, hogy az Eht. hatályba lépése óta eltelt hat év jogalkalmazói gyakorlata alapján az implementációs kötelezettséghez nem kapcsolódó kérdésekben is a törvény módosítására kerüljön sor.

### **Az egyes főbb jogintézmények, melynek új szabályozására a Hatóság javaslatot tett:**

#### *Előfizető szerződés (egyedi előfizetői szerződés, általános szerződési feltételek)*

A gyakorlatban több probléma is felmerült az előfizetői szerződéssel kapcsolatban. Egyes esetekben nehezen volt elhatárolható, hogy mely dokumentumok képezik a szerződés részét. Az előfizetői szerződés az egyedi előfizetői szerződésből és az általános szerződési feltételekből áll.<sup>11</sup> Ugyanakkor a szolgáltatóknak az általános szerződési feltételek kivonatát is el kell készíteniük, és térítésmentesen az előfizetők rendelkezésére kell bocsátaniuk. Így valójában az előfizető három dokumentumot kap (egyedi előfizetői szerződés, ÁSZF, ÁSZF kivonat). Amennyiben ezek tartalmukban esetleg eltérnek, vagy ellentmondanak egymástól, rendkívül nehézkes (és csak polgári bíróság előtt tisztázható) a szerződés pontos tartalma. Az áttekinthetőséget is jelentősen rontja - és az előfizetők számára lényegében lehetetlenné teszi a teljes szerződés megértését - ha három dokumentumban kell eligazodniuk. A jelenlegi szabályozás ráadásul jelentős tartalmi átfedéseket hoz létre az egyedi előfizetői szerződés és a kivonat között. Ezért a Hatóság javasolta a kivonat készítésére és átadására vonatkozó előírások törlését a szabályozásból, egyben az egyedi előfizetői szerződésre vonatkozó rendelkezések teljes felülvizsgálatára, és arra is, hogy az általános szerződési feltételekkel kapcsolatban a tartalmi kérdések mellett, annak szerkezetére (fejezeteire), hozzáférhetőségére vonatkozó pontos előírásokat is tartalmazzon a jogszabály.

#### *Hatósági szerződés*

A Hatóság gyakorlatában gyakran fordult elő olyan eset, amikor döntésének végrehajtása a szolgáltatók jelentős értékű beruházásait igényelte, és e beruházások megvalósítása akár több hónapot is igénybe vett, miközben a teljesítés határidejeként legfeljebb 45 napot lehetett meghatározni.<sup>12</sup> A hatósági szerződés - mint új Eht.-beli jogintézmény - lehetővé tenné, hogy bonyolultabb megoldást igénylő kérdésekben ne határozatba foglalt kötelezés, hanem szerződés szülessen, és a Hatóság az adott ügyhöz kapcsolódóan határozhassa meg mind a határidőt, mind a végrehajtandó cselekményt és annak ütemezését. A hatósági szerződésbe olyan kérdések is belefoglalhatók, melyek nem tartoznak a Hatóság hatáskörébe, így az adott probléma teljes körűen megoldható (a szerződés, mint hatósági határozat, végrehajtható, kikényszeríthető).

#### *Piacfelügyelet*

A piacfelügyeletre vonatkozó szabályozás már az eredeti jogszabály-szövegben is ellentmondásos volt. A piacfelügyelet jogtudományban kidolgozott fogalma szerint egy átfogó, az ellenőrzött teljes gazdasági-társadalmi terület működésére vonatkozó, hivatalból végzett tevékenység. Ehhez képest az egyedi jogsértéseket is e hatásköri keretben és intézkedési lehetőségek között kellett kezelni. A tervezett új szabályozás e kérdést úgy oldja meg, hogy az egyedi ügyeket az általános felügyelet körébe utalja. Ezzel egyidejűleg letisztul az alkalmazható jogkövetkezmények köre, illetve pontosabbak lesznek a bíróság alkalmazásának szabályai.

#### *Az előfizetők értesítése*

<sup>11</sup> Eht. 127. § (1) bekezdés.

<sup>12</sup> Eht. 68. § (2) bekezdés.

Az egyes, a szolgáltató által kötelezően alkalmazandó értesítési szabályok nem minden esetben voltak egyszerűen alkalmazhatóak. Az új szabályozás csak azokban az esetekben tartja fenn az értesítés előfizető általi tudomásulvételének igazolására vonatkozó szigorú szabályokat, ahol erre feltétlenül szükség van (például ilyen az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondása). Egyes, kisebb jelentőségű ügyekben az előfizető SMS-ben, vagy elektronikus levélben történő megkeresését is elégségesként határozza meg.

#### *Az egyoldalú szerződés-módosítás*

A jelenlegi szabályozás nem kellőképpen veszi figyelembe az egyes szolgáltatások speciális jellemzőit, és ezzel jelentősen megnehezíti a jogszerű szolgáltatói teljesítést. Ezért a Hatóság javasolta, hogy a műsorterjesztő szolgáltatók esetében legyen lehetőség a szolgáltató általi egyoldalú szerződés-módosításra. Ennek feltétele vagy az, hogy az általános szerződési feltételekben, hirdetésekben, honlapon az adott díjcsomaghoz tartozó műsorok mellett feltüntetik azt az időpontot, amíg az adott csatorna a díjcsomagban szerepel, vagy nézettségi adatok igazolják az adott műsor kivételét a díjcsomagból.

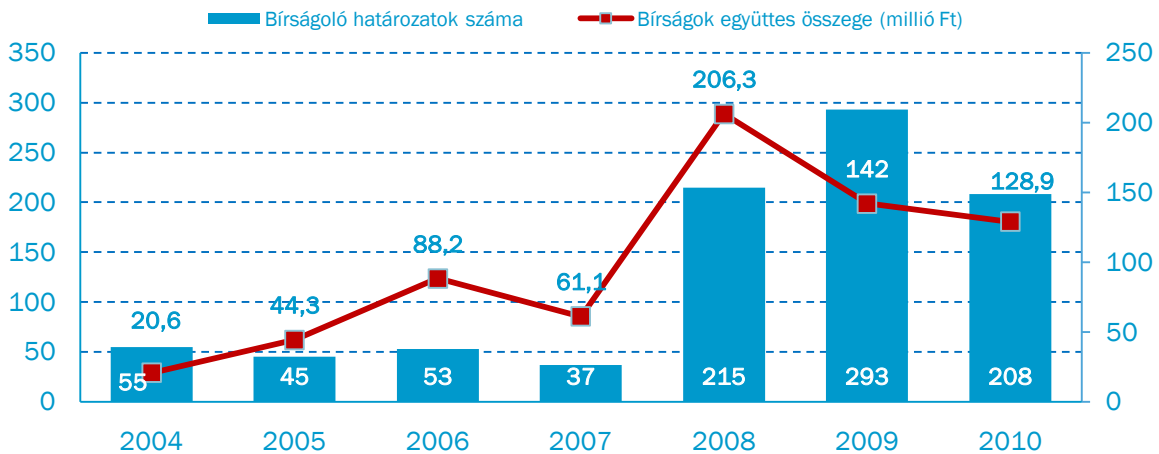
#### *Telefonos ügyfélszolgálat*

A szolgáltatókkal való kapcsolattartás elsődleges formája az általuk működtetett telefonos ügyfélszolgálat (a nagy szolgáltatók esetében call center). Ugyanakkor ez az a kapcsolattartási forma is, mely az előfizetők számára a legtöbb problémát okozza, mert elérhetetlenek, túl sokszintű a call center menüje, és így túl sok gomb megnyomásával lehet eljutni az érdemi ügyintézőig. E kérdéskör önmagában az Eht.-ban nem rendezhető, vagy több ágazatot (banki szektor, közműszolgáltatások) is érintően törvényben kell szabályozni, vagy speciálisan az elektronikus hírközlési szektorban végrehajtási rendeletben, a szolgáltatás minőségére vonatkozó rendelkezésekkel összhangban. A másik problémás terület a telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének kérdése; ezzel összefüggésben kisebb módosításra van szükség a törvényben (a jelenlegi szabályozás szerint bármely hívásirányból a helyi hívás díjánál nem magasabb díjon kell biztosítani az elérést, illetve saját hálózaton belül ingyenesen; ezt úgy kell pontosítani, hogy a hívás csak belföldi hálózatról érkezve legyen kedvezményes díjú, mert a nemzetközi hívásirányokból ennek biztosítása indokolatlan költségeket jelentene a szolgáltatóknál.

## 5. Szankciók

A Hatóság által leggyakrabban alkalmazott szankció a bírság. A 2004-2010. közötti időszakot figyelembe véve a hivatalból indított és a kérelemre indult eljárásokban a bírságok összértéke az 15. és a 16. diagram szerint alakult. (A diagramok az eljárási bírságokat nem tartalmazzák.)

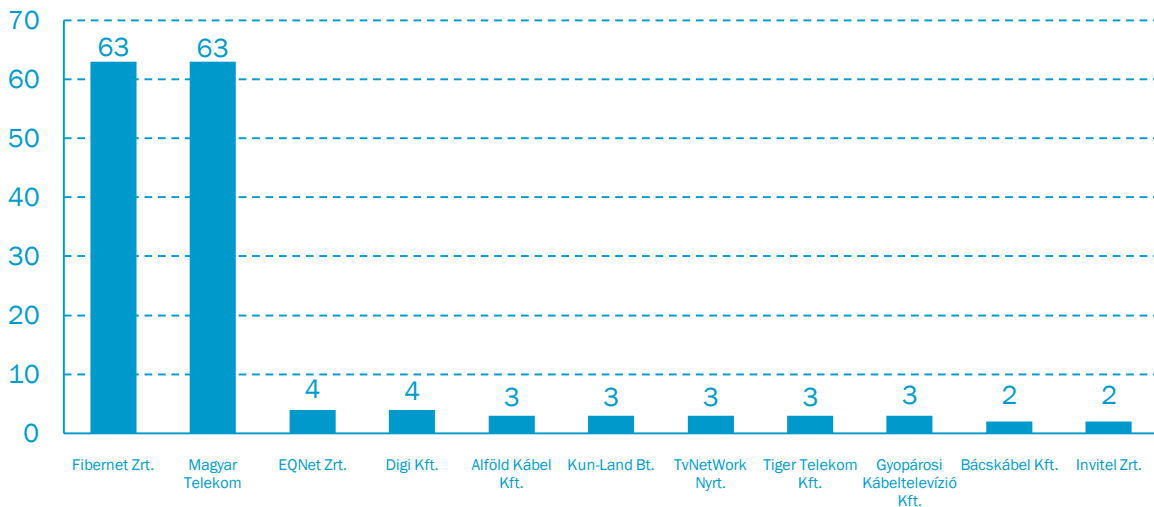
### A bírságoló határozatok száma és az összes bírság, 2004-2010.



14. diagram

A kiszabott bírságok szolgáltatónkénti megoszlását a 15. és 16. diagramok adatai mutatják. A 2010-es évben a Fibernet és a Magyar Telekom követett el a legnagyobb számban olyan súlyú jogsértést, mely a bírság kiszabását indokolttá tette.

### Az egynél többször bírságolt szolgáltatók, 2010



15. diagram

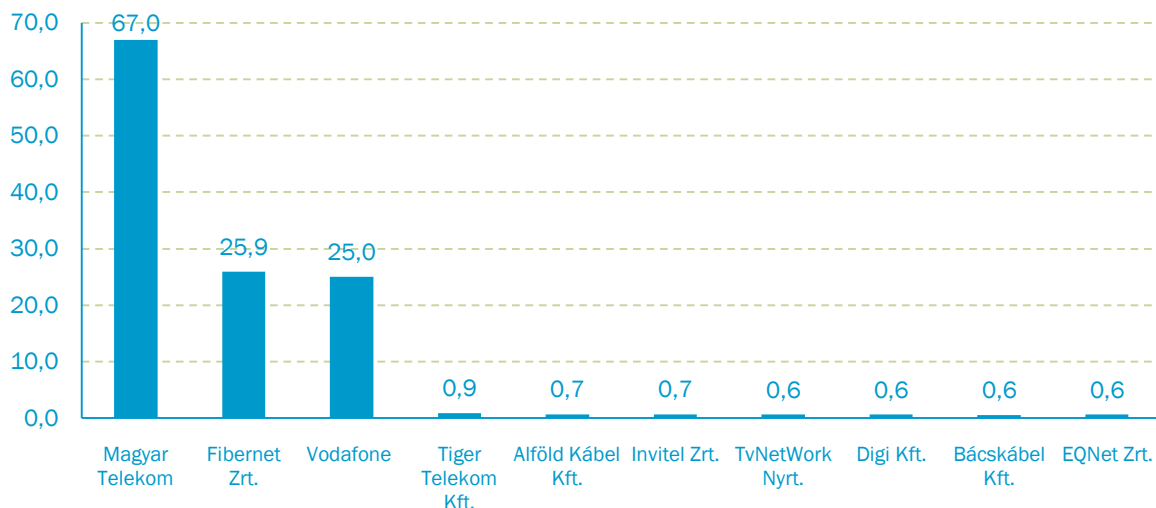
A Fibernet-nél az ismételt jogsértések miatt 30, míg a Magyar Telekomnál 23 alkalommal került sor a vezető tisztségviselő bírságolására. A Magyar Telekom esetében a piaci helyzetet (a legnagyobb hazai szolgáltató) is figyelembe kell venni, más szolgáltatókkal kapcsolatban a bírságok megoszlásából általános jellegű következtetést nem lehet levonni.

Tekintettel arra, hogy az Eht. a jogsértés ismételtsége vonatkozásában nem állapít meg „elévülési” határidőt, egy akár öt évvel ezelőtt, azonos tárgyban megállapított jogsértés is megalapozhatja ezt. Ezért a Hatóság az ismételtséget csak akkor állapítja meg, ha a korábbi jogsértés szoros ösz-



szefüggésben volt az előzővel. Ugyanakkor az Eht. nem zárja ki, hogy a Hatóság bírságot szabjon ki a vezető tisztségviselőre ismételttség hiányában is súlyosabb jogsértések esetén, jellemzően, amikor az elkövetett jogsértés piacra gyakorolt hatása jelentős, és a saját előfizetőkön túlmenően a felhasználók jogait is veszélyezteti.

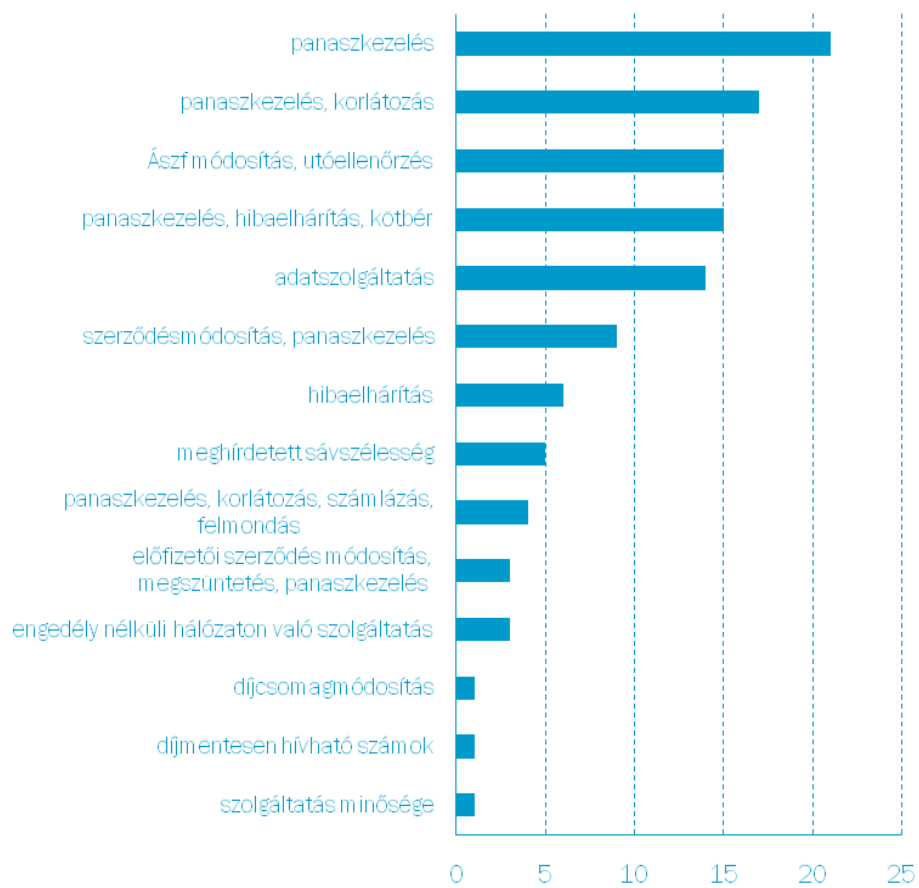
**A kiszabott bírságok mértékének megoszlása szolgáltatónként 0,6 millió Ft felett (2010)**



16. diagram

Szankció alkalmazására jellemzően az elektronikus hírközlési szakterületen kerül sor. A berendezésekkel kapcsolatban figyelembe kell venni, hogy a nem megfelelő berendezések forgalmazását és piacról történő kivonását rendelheti el a Hatóság, mely a bírság vagy egyéb szankció alkalmazásánál súlyosabb jogkövetkezményt jelenthet a kötelezetre (a forgalomba hozott berendezések számától és értékétől függően). A postai szolgáltatás esetében – az előző évi adatok alapján is – az adatszolgáltatás nem teljesítése, illetve a jogosulatlan szolgáltatásnyújtás a jellemző jogsértés-fajta. A kiszabott bírságok számát tekintve a panaszkezeléshez, az általános szerződési feltételek módosításának utóellenőrzéséhez, valamint a szolgáltatáskorlátozáshoz kapcsolódó jogsértések a meghatározók, míg az összértéket tekintve a szerződésmódosításhoz kapcsolódó panaszkezelés nem megfelelőisége, a díjmentesen hívható számok hívása esetén a helytelenül kiszámlázott díj és az általános szerződési feltételek jogszerűtlensége miatt, az utóellenőrzés során kiszabott bírság a legtöbb (17. diagram).

### Jellemző jogsértések a bíróságok száma alapján, 2010



17. diagram

## II. A PIACFELÜGYELETI TERV VÉGREHAJTÁSA

### 1. JPE kötelezettségek ellenőrzése

#### **T2** A retail minus ár alkalmazásának ellenőrzése a Magyar Telekom Nyrt. esetében (utóellenőrzés)

2009. évben, az Externet Nyrt. kérelmére a Hatóság jogalkalmazási eljárásban vizsgálta a Magyar Telekom Nyrt. 12. számú, „Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférési szolgáltatás” elnevezésű, nagykereskedelmi piacon nyújtott országos szintű IP bitfolyam hozzáférési szolgáltatásait. Ennek során több jogsértést állapított meg, és a szolgáltatóval szemben felhívással élt.

A jogalkalmazási eljárás során megállapított jogsértések alapján az utóellenőrzés az alábbi kérdések vizsgálatára terjedt ki:

1. A Magyar Telekom lehetővé teszi-e a jogosult szolgáltatók számára a lejárt hűségidejű szerződések esetében az újabb hűségidős szerződés megkötésének lehetőségét?
2. Egy jogosult szolgáltató igénybe vehet-e egyidejűleg forgalom független, illetve forgalomfüggő elszámolású szolgáltatásokat a Kötelezettől?
3. A Magyar Telekom a retail minus (a továbbiakban: RM) határozat<sup>13</sup> alapján fennálló elszámolási kötelezettségét megfelelően teljesítette-e?

#### A vizsgálat eredménye

1. A Magyar Telekom már a 2009. évi jogalkalmazási eljárás idején (a 6. retail minus határozat időszakában, 2008.05.15-2008.12.03), önkéntes jogkövetéssel lehetővé tette a jogosult szolgáltatóknak a lejárt hűségidejű szerződések esetében az újabb hűségidő vállalását. A jogosult szolgáltatók és a Magyar Telekom is úgy nyilatkozott, hogy ez a lehetőség az RM9-es időszakban (a 9. retail minus határozat időszaka, 2009. október 22 – 2010. április 2.) is biztosított volt.
2. A 2009. évi vizsgálat eredményeként hozott határozat kizárólag a jövőbeni szerződésekre vonatkozóan, 2009. augusztus 15-i határidővel kötelezte a Magyar Telekomot a forgalomfüggő és forgalom független elszámolású szolgáltatások egyidejű nyújtására. A Kötelezett csak 2009. november 1-jétől tette ezt lehetővé, ugyanakkor adott 4 hónapot a jogosultaknak, hogy a meglévő előfizetéseiket is díjmentesen „átmozgassák” az elszámolási módok között. A késedelmes átállásból adódó hátrányok kompenzálására a Magyar Telekom egyszeri jóváírást biztosított a jogosult szolgáltatóknak.
3. A szabályozás szerint az RM határozatban meghatározott hozzáférés-típusonkénti nagykereskedelmi árakat meghaladhatja a Kötelezett, amennyiben akciókat alkalmaz. Ebben az esetben azonban az RM időszak végén elszámolási kötelezettsége keletkezik az adott hozzáférés típusra.  
Az utóvizsgálatban elvégzett számítások eredményeképpen a Magyar Telekomnak a vizsgált jogosult szolgáltatókra vonatkozóan elszámolási kötelezettsége keletkezett.  
A számításokat a Hatóság a Kötelezett adatszolgáltatásában megküldött számlamelléklet adatainak felhasználásával végezte el. Az RM9 időszakban csomagonként kiszámlázott összeget vetette össze azzal az összeggel, amit az adott csomagra vonatkozóan a Magyar Telekom – az RM árra vonatkozó kötelezettsége betartása mellett – kiszámlázhatott volna.

<sup>13</sup> DH-23398-31/2007.

A számítások eredményeképpen a legnagyobb (209 210 Ft) összegű kompenzációs kötelezettség az Externet Nyrt./Ultraweb Kft.<sup>14</sup> esetében keletkezett. Ugyanakkor e két szolgáltató a vizsgált RM9 időszakban a Magyar Telekomtól **21 903 807 Ft** összegben vásárolt RM hatálya alá eső szolgáltatásokat, így a fentiekben megállapított elszámolási kötelezettség mértéke minimálisnak tekinthető.

A többi, vizsgált jogosult szolgáltatóknál, figyelembe véve az érintett hozzáférések számát, valamint azt, hogy a vizsgálat 5 és fél hónapra (RM9 időszak) vonatkozott, a kimutatott eltérések elenyészőnek tekinthetők.

## T3 A díjak alkalmazásának ellenőrzése a 7. sz. piacon

A Hatóság az ellenőrzés keretében megvizsgálta a DH-25712-48/2008. számú határozatban (a továbbiakban: **határozat**) kiszabott, 2010. január 1-jétől érvényes új hívásvégződtetési díjak alkalmazását, és a kötelezett szolgáltatók számára kiküldött HS/15977-29/2009., HS/15977-30/2009. és a HS/15977-31/2009. számú felhívásokban (a továbbiakban: **felhívások, felhívás**) foglaltak végrehajtását.

### A vizsgálat eredménye

Az ellenőrzés a vizsgált határozatban kijelölt összes JPE szolgáltatóra kiterjedt:

Magyar Telekom Távközlési Nyrt.

Telenor Magyarország Zrt.

Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.

A „költségalapúság és a díjak ellenőrizhetősége” kötelezettségének mindhárom kötelezett szolgáltató eleget tett, így az adott időszakra meghatározott hívásvégződtetési díjat alkalmazza.

A korábbi vizsgálat felhívásaiban foglaltakat egyik szolgáltató sem teljesítette maradéktalanul.

*Magyar Telekom Távközlési Nyrt.*

A felhívásban foglaltaknak megfelelően a díjait a határidő lejárta előtt nyilvánosságra hozta a honlapján.

Nem megfelelően hajtotta végre a szerződések módosítására vonatkozó felhívást. Határidőn belül elindította a szerződések módosítását, annak érdekében, hogy 2009. december 1-től lehetővé váljék a díjak egyoldalú módosítása. Azt azonban nem várta meg, hogy ezeket a módosításokat a partnerei elfogadják, hanem rögtön a módosítás kezdeményezése után a díjakat egyoldalúan módosította is, az intézkedést visszadátumozva 2009. november 30-ra.

*Telenor Magyarország Zrt.*

Nem hajtotta végre a szerződések módosítására vonatkozó felhívást, mivel ugyanazt az értesítő levelet küldte ki a partnereinek a díjváltozásról, amelynek nem megfelelőisége miatt a Tanács korábban felhívta a hálózati szerződések módosítására.

<sup>14</sup> Az Externet Telekomunikációs és Internet Szolgáltató Nyrt. és az ULTRAWEB Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. az adatszolgáltatását együttesen adta meg, ezért a számítások elvégzésekor ezt a Hatóság is egyként kezelte. A továbbiakban együttesen: Externet Nyrt./Ultraweb Kft. vagy Externet/Ultraweb

Nem hajtotta végre a nyilvánosságra hozatali kötelezettség betartására vonatkozó felhívást, mivel 30 nappal a határidő lejárta után hozta nyilvánosságra a honlapján a díjait.

*Vodafone Magyarország Mobil Távközlési Zrt.*

A szerződéseit a felhívásban foglaltaknak megfelelően módosította.

Nem időben hajtotta végre a nyilvánosságra hozatali kötelezettség betartására vonatkozó felhívást, mivel egy nappal a határidő lejárta után hozta nyilvánosságra a honlapján a díjait.

A vizsgálat megállapította, hogy 2 vizsgált szolgáltató megsértette az átláthatóság kötelezettségének valamely előírását, valamint a „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettség keretében 2 szolgáltató nem módosította megfelelően a hálózati szerződéseit. A jogsértések miatt a 2 szolgáltatót felhívásban részesítette a Hatóság.

A kiadott felhívásokban foglaltak betartásának ellenőrzése utóellenőrzés keretében történt meg.

## 2. Kiemelt piacfelügyeleti feladatok

### K1

#### A le- és feltöltési sebesség internet szolgáltató általi csökkentésének (korlátozásának, lassításának) vizsgálata

A Hatóság 2009-ben kérelemre indult eljárás, valamint hivatalból végzett ellenőrzés<sup>15</sup> eredményeként megállapította, hogy a mobil rádiótelefon szolgáltatók, illetve a UPC Magyarország Kft. a hálózat és a szolgáltatás biztonságának fenntartására hivatkozással azon előfizetők esetében, akik jelentős adatforgalmat bonyolítottak, az előfizetői hozzáférési ponton elérhető sebességet korlátozta. A törvény tételesen meghatározza, hogy mely esetekben kerülhet sor a szolgáltatás korlátozására, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésére<sup>16</sup>. A szolgáltatók által alkalmazott lassításra azonban nem a jogszabályban meghatározott esetek miatt kerül sor, hanem azért, mert – technológiai megvalósítástól függően – hálózatukon az internet szolgáltatás igénybevételére csak meghatározott korlátok között kerülhet sor, az egyes felhasználók adatforgalma befolyásolja a többiekét. Ha valaki például egy adott területen (cellában) hosszabb ideig magas adatforgalmat generál, azzal a többi előfizető által felhasználható sáv szélességet csökkenti. Nagyobb adatmennyiség le- vagy feltöltése azonban önmagában nem jogsértő, így ez a szolgáltatás korlátozására nem adhat okot. A szolgáltatók akkor járnak el megfelelően, ha az előfizetői szerződés megkötésekor a leendő előfizető tudomására hozzák, hogy a szolgáltatás csak ezekkel, a hálózat biztosította technikai feltételekkel vehető igénybe, vagyis a szolgáltatásnak ez az alapvető jellemzője.

Az ellenőrzés kettős célt szolgált. Egyrészt biztosítani volt hivatott az előfizetői jogok érvényesülését a szolgáltatás minőségével és igénybevételével kapcsolatban. Másrészt célja volt felhívni a fogyasztók figyelmét arra, hogy szerződéskötéskor e körülménnyel kapcsolatban kérjenek részletes tájékoztatást a szolgáltatóktól, illetve azt is vegyék figyelembe, hogy a reklámokban, általános szerződési feltételekben feltüntetett „korlátlan” jelző nem az adatforgalomra vonatkozik, hanem csak arra, hogy a szolgáltató nem avatkozik be a szolgáltatás minőségébe, illetve nem köti ki a letölthető adatmennyiség pontos értékét. Fontos ezért annak tudatosítása, hogy **korlátlan internet**

<sup>15</sup> H4/2009 - A mobil rádiótelefon szolgáltatók által internet szolgáltatás keretében biztosított letölthető adatmennyiségre vonatkozó általános szerződési feltételek és gyakorlat ellenőrzése

<sup>16</sup> Eht. 137. § (1) bekezdés a-c) pontok

hozzáférés sem a használható sávszélesség, sem a valóban letölthető adatmennyiség vonatkozásában nem létezik. A sávszélességnek határt szab a hálózat átviteli képessége, az adatmennyiséget pedig meghatározza az adott pillanatban rendelkezésre álló sávszélesség és az az időtartam, míg a sávszélességet valaki igénybe veszi.

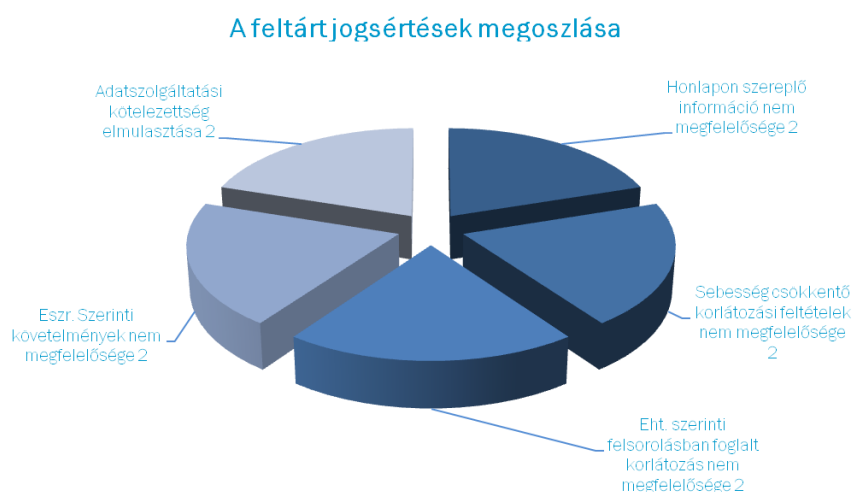
### A vizsgálat eredménye

A Hatóság az ellenőrzésbe 15 szolgáltatót vont be, amelyek előfizetői szám szerint az internet hozzáférés szolgáltatás piac meghatározó részét fedték le. Az adatszolgáltatási kötelezettségének határidőben 13 szolgáltató tett eleget. Helyszíni ellenőrzést 5 szolgáltatónál tartott a Hatóság. Sávszélesség csökkentésével, sebesség lassítással járó korlátozást jogsértő módon 2 szolgáltató alkalmazott, ezért a Hatóság esetükben felhívást adott ki.

A vizsgálat megállapította, hogy a 2009. évi vizsgálat során mobilszolgáltatók esetében feltárt sebesség csökkentő, sávszélesség korlátozó szolgáltatói intézkedések nem jellemzőek a 2010. évben vizsgált szolgáltatók körében.

Kivételt képez a Tarr Kft. és a Fibernet Zrt., ahol a díjhátralékkal rendelkező előfizetők sebesség korlátozására került sor. Az Invitel Zrt. esetében a mobil internet szolgáltatás során a szolgáltató tervezi sebesség csökkentő intézkedések bevezetését, összhangban a Telenor Zrt. intézkedéseivel, mert a szolgáltatást a Telenor Zrt. hálózatán keresztül nyújtja. Jelenleg az Invitel Zrt. a technológiai megvalósítás feltételeinek hiányában nem alkalmaz lassítást. A szolgáltatók többnyire az Eht. szerinti korlátozási feltételeknek megfelelően alakították ki a korlátozásra vonatkozó szabályukat. Az ÁSZF-ek több esetben tartalmazzák az Internet Szolgáltatók Tanácsa által támogatott hálózathasználati irányelveket, illetve azzal megegyező tartalmú függelékkel. A szolgáltatók fenntartják a jogot arra, hogy bizonyos esetekben a szolgáltatás sebességét korlátozzák, de 13 szolgáltató nyilatkozata szerint nem alkalmazzák a korlátozás ilyen módját. A p2p vagy más alkalmazás, illetve protokoll alapú szűrés alkalmazásáról a szolgáltatók egyöntetűen nemleges nyilatkoztak.

A vizsgálatok során a Hatóság az alábbi tipikus jogsértéseket állapította meg.



18. diagram

A szolgáltató honlapján a korlátozásra, a le- és feltöltési sebességre és annak lassítására vonatkozó tájékoztatás nem egyezett a szolgáltató általános szerződési feltételeiben szereplő leírással. A honlapon megtevesztően szerepelt a „Korlátlan adatmennyiség” kifejezés, holott nem valósulhat meg korlátlan mértékű adatmennyiség letöltése egy adott számlázási időszakban.

A szolgáltató által alkalmazott sebességkorlátozó intézkedések nem feleltek meg a jogszabályban foglalt taxatív felsorolásnak. Az általános szerződési feltételek erre vonatkozó pontjai és az azokra hivatkozó egyedi előfizetői szerződések pontjai nem feleltek meg a jogszabályban foglalt közt-

hetőség és áttekinthetőség követelményének.<sup>17</sup>

A hatósági ellenőrzés alapján két szolgáltató esetében felhívás kiadására került sor. A felhívásban a Hatóság megerősítette azt az álláspontját, hogy a szolgáltatás korlátozásának jogintézménye az előfizető szerződésszegő magatartásához kapcsolódó, a szolgáltató által szankció jelleggel alkalmazható intézkedési lehetőség. Tekintettel azonban a felek közötti szakmai és gazdasági egyenlőtlenségre (aszimmetriára), a jogalkotó a szolgáltatás korlátozásának alkalmazási lehetőségeit taxatívén (zárt felsorolásban) határozta meg, vagyis a szolgáltatás korlátozására kizárólag az Eht. 137. § (1) bekezdés a-c) pontjaiban megszabott valamely feltétel fennállása esetén kerülhet sor.

## K2

### Az árukapcsolás (kapcsolt értékesítés) ellenőrzése az internet szolgáltatók körében

A 2009-es évben a Hatóság a sajtóban megjelent információk alapján, terven kívül vizsgálta, hogy az IPTV szolgáltatók e szolgáltatást nyújtják-e önállóan, vagy másfajta szolgáltatás igénybevételéhez kötik. Az árukapcsolás tilalma törvényben szabályozott, vagyis az elektronikus hírközlési szolgáltató nem teheti függővé valamely előfizetői szolgáltatás igénybevételét az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más előfizetői szolgáltatás igénybevételétől, vagy az adott előfizetői szolgáltatáshoz nem nélkülözhetetlen más szolgáltatás vagy termék megvásárlásától vagy igénybevételétől.<sup>18</sup>

A vizsgálatba bevont internet szolgáltatók 2 vagy 3 féle szolgáltatást nyújtanak, így az árukapcsolás lehetősége felmerülhet. A vizsgálat célja volt annak megállapítása, hogy az internet szolgáltatók egyéb szolgáltatásaikat milyen módon ajánlják fel az előfizetőknek, lehetőséget adnak-e az egyes szolgáltatás típusok önálló igénybevételére vagy esetleg más szolgáltatás igénybevételéhez kötik azt.

#### A vizsgálat eredménye

A Hatóság által vizsgált 18 szolgáltató közül 16 lehetővé teszi előfizetőinek az általa nyújtott szolgáltatások önálló igénybevételét. Két szolgáltató esetében tárt fel jogsértést a Hatóság, ezen esetekben felhívás kiküldésére került sor. A Hatóság 45 napos határidővel hívta fel a ViDaNet Kábeltelevíziós Szolgáltató Zrt.-t, illetve a Kapos-NET Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.-t, arra, hogy előfizetői számára tegye lehetővé az internet-hozzáférési szolgáltatás és a helyhez kötött telefon-szolgáltatás önálló igénybevételét, és az általános szerződési feltételeket is ennek megfelelően módosítsa.

A két érintett szolgáltató úgy nyilatkozott, hogy az internet és telefonszolgáltatásokat csak kábeltelevízió szolgáltatással együtt képesek nyújtani. Ha önállóan nyújtanának internet, illetve telefonszolgáltatást, a kábeltelevíziós programcsomagok frekvenciatartománya jogosulatlanul jutna el az előfizetőkhez, mert a frekvenciák szétválasztása nem lehetséges.

A Hatóság nem fogadta el a szolgáltatók érvelését, mely szerint a kábeltelevíziós és az internet, illetve telefon szolgáltatás külön történő biztosítása az átviteli hálózat olyan műszaki átalakítását igényelné, melynek elvégzésére nem képesek.

Tekintettel arra, hogy a piacon jelen lévő szolgáltatók többsége műszaki átalakításokkal képessé tette a hálózatát az internet, telefon és a kábeltelevíziós szolgáltatás önálló nyújtására, jelen iparági technológiai környezetben, ezen három szolgáltatás típus előfizetők részére külön történő felajánlása műszakilag megoldható.

<sup>17</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet 3. § (1) bekezdés.

<sup>18</sup> Eht. 128. § (2) bekezdés

A vezetékes műsorelosztó hálózaton nyújtott szélessávú internet szolgáltatáshoz, illetve helyhez kötött telefonszolgáltatáshoz műszakilag nem nélkülözhetetlen a kábeltelevíziós szolgáltatás igénybevétele. Mivel a szolgáltatás nyújtásához rendelkezésre álló frekvenciák szétválasztásának lehetősége műszakilag megoldható, a két érintett szolgáltatónak is biztosítania kell a szolgáltatások önálló igénybevitelét.

Az utóellenőrzés során a Hatóság megállapította, hogy a szolgáltatók a végzésben foglaltakat maradéktalanul végrehajtották. Mindkét szolgáltató a teljes szolgáltatási területén lehetővé tette az internet hozzáférési szolgáltatás, valamint a helyhez kötött telefon szolgáltatás önálló igénybevitelének lehetőségét. A szükséges műszaki fejlesztések megtörténtek, a változást tartalmazó ÁSZF módosításokat a szolgáltatók benyújtották a Hatósághoz.

## **K3** Az egyedi előfizetői szerződések vizsgálata (internet)

A szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseik megkötésekor az előfizető részéről kitöltendő blanketta típusú szerződést alkalmaznak. Az ebben lévő feltételeket a szolgáltatók egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározzák úgy, hogy az előfizető nem vesz részt a szerződés feltételeinek kialakításában. Így az előfizető a feltételeken változtatni nem képes; vagy aláírásával elfogadja a szerződési feltételeket, vagy nem írja alá a szerződést. Az egyedi előfizetői szerződésnek ezért az előfizető hátrányosabb helyzetére való tekintettel jogszabály által meghatározott kötelező tartalmi elemei vannak. Ezért különösen fontos a kötelező elemek meglétének vizsgálata és az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségének kiértékelése.

Az ellenőrzés alá vont szolgáltatók által írásban megkötött egyedi előfizetői szerződések jogszerűségének vizsgálata során a Hatóság az internet szolgáltatók vonatkozásában megállapította, hogy a vizsgált szerződésekben átlagosan talált nem megfelelőségek száma 2007-ben 9,6; 2008-ban 7,6; 2009-ben 4,6 volt. Tekintettel arra, hogy a vizsgált területek (mobil rádiótelefon, internet hozzáférés, vezetékes műsorelosztó és helyhez kötött telefonszolgáltatók) közül az internet szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseik mutatták fel a legtöbb hiányosságot, ezért indokolt volt - az U1/2010-es tervfeladatban végrehajtandó utóellenőrzések mellett - további szolgáltatók bevonása az ellenőrzésbe.

### A vizsgálat eredménye

A tervfeladat végrehajtása során 10 olyan internet szolgáltató egyedi előfizetői szerződéseinek vizsgálatára került sor, amelyekkel szemben az elmúlt évben több bejelentés, kérelem érkezett a Hatósághoz és az előfizetői számuk meghaladta az ezer főt, illetve az eddigi tervfeladatokban még nem voltak ellenőrizve.

A jogszerűségi vizsgálatokat a 2009. augusztus 1. és 2010. január 31. között megkötött szerződésekre vonatkozóan végezte el a Hatóság.

A vizsgálat során két esetben a hatósági ellenőrzés lezárásra került, mivel az egyik szolgáltatót a vizsgálat alatt a Hatóság törölte a nyilvántartásból, a másik szolgáltató pedig nem kötött szerződést a vizsgált időszakban. A diagramok hét szolgáltató eredményét tartalmazzák, mivel egy szolgáltató nem köt írásban előfizetői szerződést.

**A vizsgált 7 szolgáltató közül mindegyik esetében tárt fel a vizsgálat meg nem feleléseket az egyedi előfizetői szerződés vonatkozásában.**

A szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseinek vizsgálata a jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemek szerint történt. Tekintettel arra, hogy a jogszabály a szerződésben szerepeltetni szükséges kötelező tartalmi elemeket 16 kategóriába csoportosította, ennek alapján - a nem

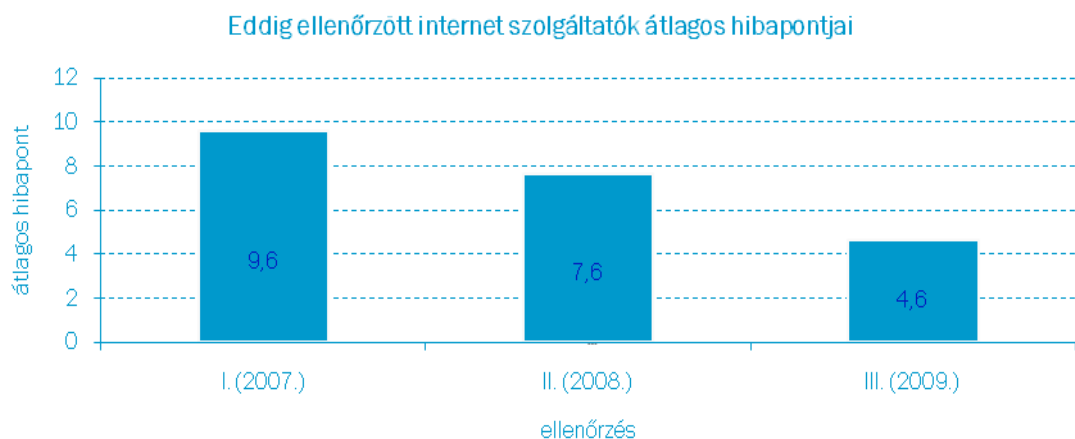


megfelelőségek száma szerint – a vizsgált szolgáltatók szerződéseiben a meg nem felelőségek száma 0-16 között lehetett.



A 20. diagramból látható, hogy a szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseik kapcsán nagy számban tárt fel a vizsgálat jogsértéseket.

A jelen ellenőrzésben legjobban teljesítő szolgáltató esetében 4 meg nem felelőséget talált a Hatóság, míg a legrosszabban teljesítő szolgáltató esetében 12-t. Ezek az eredmények összhangban vannak a Hatóság eddigi, más internet szolgáltatóknál elvégzett vizsgálatainak nyomán tett megállapításokkal, melyek szerint a teljes vizsgált szolgáltatási területen az internet szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseiben található a legtöbb probléma. Ebben a tervfeladatban vizsgált szolgáltatók esetében a szerződésekben talált jogsértő részek száma átlagosan 6,9 volt.



A jelenlegi vizsgálat eredményei már az első ellenőrzést követően jobbak, mint a korábbi szolgáltatói körben a második vizsgálati körben voltak. Ennek oka lehet a korábbi vizsgálatok nagy média visszhangja, valamint az, hogy a határozatok közzétételét nyomon követték a kisebb szolgáltatók, és a szolgáltatói szövetségek. Az eddigi vizsgálatok eredményei alapján az érdekeltek így már saját kezdeményezésükre elkezdtek összhangba hozni egyedi előfizetői szerződéseiket a jogszabályokkal, illetve a szövetségek felhívták erre tagjaik figyelmét. Az egyedi előfizetői szerződések-

ben jellemzően azoknál a pontoknál nem talált a vizsgálat meg nem felelőséget, amelyek a szolgáltató érdekeit szolgálják, amelyek az előfizető azonosításához, nyilvántartásához, a szerződés tartamához kapcsolódnak. Azon pontokat, amelyek viszont az előfizetői jogokhoz kapcsolódnak, mint például a szolgáltatás megkezdése, a szerződés megszüntetésének, felmondásának feltételei, a díjak, költségek, az ügyfélszolgálat, hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitva tartása, a hibabejelentés, a panaszkezelés, jogviták rendezése - a vizsgált szolgáltatók több mint felének egyedi előfizetői szerződése nem, illetve nem jogszerűen tartalmazzák.

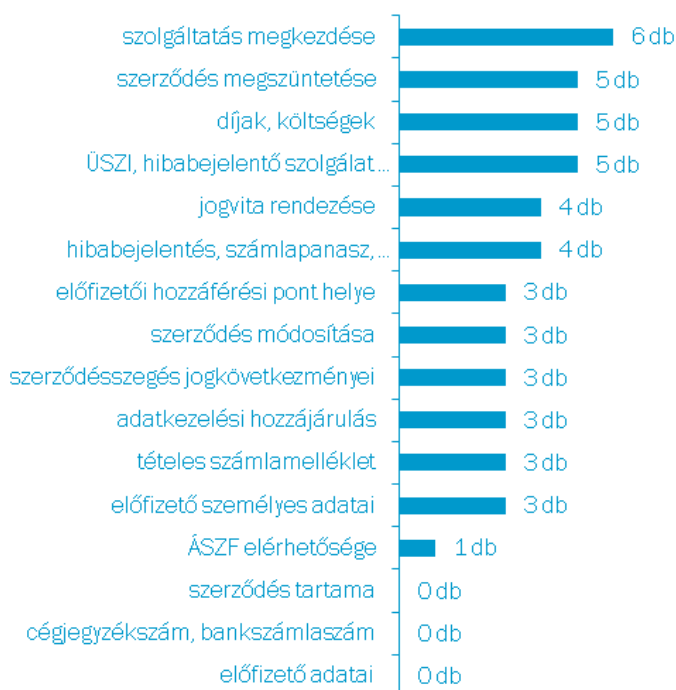
### A leggyakoribb jogsértések:

**A szolgáltatás megkezdése.** Az egyedi előfizetői szerződésekben gyakran nem vagy nem megfelelően szerepelt a szolgáltatás megkezdésének időpontja. A szolgáltatás megkezdésének időpontja az előfizető szempontjából lényeges szerződési feltétel, mert az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató ettől az időponttól vállalja. Amennyiben ez nem szerepel a szerződésben, úgy az előfizető nem tudja, hogy mikortól tudja igénybe venni azt.

**A szerződés megszüntetése.** Előfordult, hogy a szolgáltató a szerződés felmondására nem biztosított minden jogszabályban előírt lehetőséget az előfizető számára, vagy jogellenes felmondási feltételt szerepeltetett. Amennyiben e feltételek nem megfelelőek akkor az előfizetők jogai csorbulnak azzal, hogy nem tudnak tájékozódni a szerződés megszüntetésének lehetséges módjairól.

**Díjak, költségek.** A szerződés lényeges eleme a szolgáltatás ellenértéke (díja), valamint a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó költségek (pl. bekapcsolás egyszeri díja) mértéke, amely több szolgáltató egyedi előfizetői szerződéséből hiányzott, vagy csak a díjak, költségek egy része szerepelt. Ezeknek átláthatóknak, a fogyasztók, felhasználók számára egyértelműeknek kell lenniük, hiszen a szolgáltatások között a leendő előfizetők az ár és minőség, valamint a szolgáltatás tartalma alapján választanak. Az erre vonatkozó kötelezettségek megsértése alapvetően versenytorzítónak minősül, mert a felhasználók nem valós információk

Jellemző jogsértések a 2010-ben vizsgált egyedi előfizetői szerződésekben



21. diagram

alapján hozzák meg döntéseiket.

**Ügyfélszolgálat, hibabejelentő szolgálat elérhetősége.** Az ügyfélszolgálaton a szolgáltatónak fogadnia kell az előfizetői szerződésből eredő bármely bejelentést, panaszt, tájékoztatnia kell az előfizetőket és felhasználókat. Az ügyfélszolgálat elérhetőségét telefonon, lehetőség szerint az interneten, valamint - amennyiben az előfizetők száma az ezret meghaladja - az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben személyes ügyfélszolgálat útján is biztosítani kell. Az előfizető a szolgálta-

tás meghibásodását a szolgáltató által biztosított hibabejelentő szolgálatnál jelentheti be. Amennyiben az előfizető a szerződésből nem tud teljes körűen tájékozódni az ügyfélszolgálat vagy hibabejelentő szolgálat elérhetőségéről – nyitva tartás, telefonszám, esetlegesen cím – ez szintén az előfizetői jogok érvényesítését nehezíti. Előfordult, hogy a szolgáltató nem szerepeltette az ügyfélszolgálatok elérhetőségét, vagy nem minden elérhetőséget adott meg. Előfordult, hogy csak az ügyfélszolgálat elérhetőségét adta meg a szolgáltató, de a hibabejelentő szolgálatét nem, vagy nem jelezte, hogy az ügyfélszolgálat és a hibabejelentő szolgálat elérhetősége azonos, de az ÁSZF-ében ezt megtette.

## K4 A hibaelhárítás ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltatók az általános szerződési feltételekben kötelesek közérthető módon megadni a hibabejelentő elérhetőségét, a hibaelhárítás vállalt határidejét, valamint a hibabejelentés nyilvántartásba vételének menetét<sup>19</sup>. Az előfizető által bejelentett hibát a szolgáltató köteles az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül kivizsgálni, elhárítani. A hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni annak eredményéről. Amennyiben az általános szerződési feltételekben meghatározott időtartamon belül a hibajavítást nem tudja elvégezni, az előfizető részére kötbért köteles fizetni<sup>20</sup>. A szolgáltató a hibabejelentéssel kapcsolatosan megtett intézkedéseket visszakövethető módon, hangfelvétellel vagy egyéb elektronikus úton köteles rögzíteni és azt legalább egy évig megőrizni. A hibabejelentést a rögzítésen túl a jogszabályban előírt módon nyilvántartásba is kell venni<sup>21</sup>.

### A vizsgálat eredménye

Az ellenőrzés során a Hatóság 7 szolgáltató 12 szolgáltatásával kapcsolatban vizsgálta a hibaelhárítási tevékenység megfelelését.

A Hatóság valamennyi szolgáltató esetében jogsértést állapított meg, ezért felhívásban kötelezte a szolgáltatókat, a hibaelhárítási tevékenység szabályainak jogszabályi követelményekkel összhangban történő meghatározására, az általános szerződési feltételek (a továbbiakban: ÁSZF) módosítására.

Jellemző és az előfizetők szempontjából is legfajsúlyosabb jogsértés a késedelmes hibaelhárítás miatti kötbérfizetési kötelezettség elmulasztásában jelentkezett [7 szolgáltatóból 5 esetében (71.4%)]. További jellemző probléma volt, a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat eredményéről történő értesítés elmulasztása.

A hibakezelési tevékenység kapcsán felmerült nem megfelelő ÁSZF rendelkezések ugyan az érintett előfizetőknek külön-külön jelentős érdeksérelmet nem okoztak, azonban figyelembe véve azt, hogy az ÁSZF az adott szolgáltató teljes tevékenységének leképezéséül is szolgál, a hiányosság vagy jogsértő tartalom az adott szolgáltató minden előfizetőjét érintheti, ezért a hibabejelentéshez kapcsolódó nyilvántartásnál, a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat eredményéről történő értesítésnél, illetve a kötbérfizetésnél felfedett problémákat ennek megfelelően **súlyosnak** ítélte a Hatóság.

A hatályos jogszabály<sup>17</sup> szerint a Szolgáltató a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálata alapján az ÁSZF-ben meghatározott díjcsökkentést nyújt az előfizetőnek, illetve az ÁSZF-ben meghatá-

<sup>19</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 3. § (1) bekezdés és Eht. 131. § l) pont

<sup>20</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 12. § (1), (4) és (5) bekezdés

<sup>21</sup> Eht. 141. § (1) és (2) bekezdése

rozott időtartamot meghaladó hibaelhárítási tevékenység következtében meghatározott mértékű kötbérfizetési kötelezettség terheli, mely kötelezettség teljesítése nem köthető az előfizető előterjesztett kötbérigényéhez.

A hatósági ellenőrzés keretén belül elvégzett vizsgálatok eredményeként a szolgáltatóknál az alábbi tipikus nem megfelelőségeket állapította meg a Hatóság:

- a szolgáltató hibabejelentés nyilvántartásának vezetése hiányos volt,
- a hibabejelentés nyilvántartás tartalmára vonatkozó rendelkezések az ÁSZF-ben hiányosak voltak,
- a szolgáltató nem értesítette az előfizetőket a hibabejelentés kapcsán elvégzett vizsgálat eredményéről,
- a szolgáltató a kötbér fizetését elmulasztotta,
- a szolgáltató a hibát késedelmesen hárította el.

Az alkalmazott intézkedések eredményeként a hibaelhárításhoz kapcsolódó szolgáltatói tevékenységekkel kapcsolatos jogsértések számának csökkenése várható.

## K5

### Az emelt díjas számok használatának ellenőrzése

2009-ben a Hatóság ellenőrizte, hogy az emelt díjas (a 2009 szeptemberétől hatályos szabályozás szerint: díjkorlátmentes), illetve emelt díjas megkülönböztetett (új terminológia szerint: emelt díjas, díjkorlátos) szolgáltatások esemény-, vagy időalapú díjának felszámítása csak a ténylegesen biztosított tartalomszolgáltatás nyújtását követően valósul-e meg. Az előfizetői jelzések, valamint hatósági tapasztalatok alapján valószínűsíthető volt, hogy egyes számhasználók (tartalomszolgáltatók)<sup>22</sup> által üzemeltetett végberendezések a főközponttal történő együttműködése az inaktív számok vonatkozásában (vagyis akkor, amikor az adott emelt díjas számon nem érhető el tartalom- vagy információszolgáltatás) félreérthető forgalmi szituációt és indokolatlan díjszámítást eredményez. Az ellenőrzés valamennyi ilyen szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra kiterjedt, és a Hatóság megállapította, hogy egyes esetekben a felhasználó által foglalként észlelt hívások esetén is történt díj felszámítás, illetve e díj felszámítására nem csak akkor került sor, amikor a tartalom- vagy információszolgáltatás valóban elérhető volt.<sup>23</sup> 2010-ben a Hatóság a megállapított jogsértésekkel kapcsolatos utóellenőrzésen túlmenően vizsgálta, hogy az emelt díjas számokon a jogszabályban meghatározott tartalmi kategóriába sorolható tartalmak érhetőek-e el. A kétfajta emelt díjas szolgáltatás – díjkorlátmentes és díjkorlátos – között a jogszabály annyiban tesz különbséget, hogy a díjkorlátos esetében korlátozza az elérhető tartalom tárgyát, vagyis az emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatási számon nem nyújtható felnőtt tartalom. (Felnőtt tartalomnak minősül az a szolgáltatás, amelynek meghatározó eleme a szexualitás vagy az erőszak).<sup>24</sup> A Hatóság ellenőrizte továbbá, hogy betartják-e a szolgáltatók az emelt díjas, díjkorlátos számok használata esetén a díj képzésére vonatkozó szabályokat<sup>25</sup>. Ez utóbbi ellenőrzést a Hatóság az elektronikus hírközlési szolgáltató hálózatához rendelt (17cde) számokra is kiterjesztette, tekintettel arra, hogy a díjkorlátos szolgáltatásra ez a számtartomány

<sup>22</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. § b) pontja szerint azon felhasználók, akiket a szolgáltatók az azonosítók használatára a közöttük fennálló előfizetői jogviszony alapján feljogosítanak.

<sup>23</sup> Pannon GSM Zrt. - HD/12148-5/2009. sz. felhívás, Magyar Telekom Nyrt. - HD/12145-11/2009. sz. határozat.

<sup>24</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. melléklet 2.9. és 2.10. pontok

<sup>25</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. melléklet 2.10. pont: „Emelt díjas, díjkorlátos szolgáltatási számon azzal a feltétellel nyújtható szolgáltatás, amennyiben a szolgáltató a hívó fél által fizetendő legmagasabb díjat úgy határozza meg, hogy az ne haladja meg a Hatóság által az érintett szolgáltatókkal történő egyeztetést követően - évente január 31-ig - a Hatóság hivatalos lapjában és internetes honlapján közzétett díjat.”

is igénybe vehető.<sup>26</sup> A Hatóság figyelemmel kíséri mindkét fajta emelt díjas számokon az elérhetővé tett tartalmakat, és amennyiben jogsértést észlel, jelzi ezt a szerzői jogok védelmét ellátó szervezeteknél, vagy büntető eljárást kezdeményez.<sup>27</sup>

#### A vizsgálat eredménye

2010-ben a Hatóság a megállapított jogsértésekkel kapcsolatos utóellenőrzések lefolytatását a tisztázatlan jogi helyzetre való tekintettel elhalasztotta, annak figyelembevételével, hogy a Magyar Telekom Nyrt. a korábbi eljárásban hozott bírságoló határozat ellen bírósági felülvizsgálati kérelemmel élt a Fővárosi Bíróságnál. A Fővárosi Bíróság ítéletében a Hatóság határozatát hatályon kívül helyezte, amellyel a Hatóság nem értett egyet, ezért a Legfelsőbb Bírósághoz fordult felülvizsgálati kérelemmel.

## K6

### A roaming rendeletben foglalt kötelezettségek betartásának ellenőrzése

2009. június 29-én jelent meg a roaming rendelet legutóbbi módosítása az Európai Unió Hivatalos Lapjában (a Közösségen belüli nyilvános mobiltelefon-hálózatok közötti barangolásról (roaming) szóló 717/2007/EK rendelet, valamint az elektronikus hírközlő hálózatok és elektronikus hírközlési szolgáltatások közös keretszabályozásáról szóló 2002/21/EK irányelv módosításáról szóló 544/2009/EK rendelet). Az új szabályozás számos új kötelezettséget rótt a szolgáltatókra, az előírások a barangolás idején bonyolított hanghívásokon túl most már az SMS- és adatátviteli szolgáltatásokra is kiterjednek. A vizsgálat alapvetően a roamingrendelet módosítása által a szolgáltatókra rótt új kötelezettségek teljesülésének ellenőrzésére irányult.

Az új kötelezettségek azért léptek életbe, hogy a fogyasztók védelmét szolgálják, kifejezetten a barangolós adatátviteli szolgáltatások átláthatósága és a „számlasokk” problémájának (amikor a fogyasztó nincs tisztában a külföldi adatroaming árakkal és otthon több száz vagy ezer eurós számlát kap kézhez) kiküszöbölése érdekében vezették be őket. A módosított rendelet így már előírja, hogy a barangolást végző ügyfelek számára a barangolós adatátviteli szolgáltatásokra fordított kiadásai nyomon követéséhez és ellenőrzéséhez szükséges eszközöket biztosítani kell. Erről megfelelően tájékoztatni kell az ügyfeleket, lehetővé téve számukra, hogy tájékozottan hozzanak döntést a barangolás során a szolgáltatások igénybevételéről.

A Hatóság az egyes kötelezettségek betartásán túl azt is figyelemmel kísérte, hogy azok kapcsán hogyan és milyen szinten valósul meg az ügyfelek tájékoztatása.

#### A vizsgálat eredménye

A roamingrendelet a Közösségen belüli nyilvános mobiltelefon-hálózatok közötti barangolásról (roaming) szól, ezért a vizsgálat alá vont szolgáltatók köre megegyezett a magyar mobil rádiótelefon szolgáltatók körével (Magyar Telekom Nyrt. Mobil Üzletág, Telenor Magyarország Zrt., és a Vodafone Magyarország Távközlési Zrt.).

A Hatóság az ellenőrzések során különös figyelmet fordított az adatátviteli költségek nyomon követését és ellenőrzését szolgáló eszközök rendelkezésre állásán kívül arra is, hogy a – roaming rendeletnek megfelelően – az ügyfelek választhassanak egy olyan felső határt, amelynél az adott időszakban csak külön kérésükre lehet magasabb az adatforgalomért fizetendő számla.

<sup>26</sup> 164/2005. (VIII. 16.) Korm. rendelet 1. melléklet 3. 11. pont

<sup>27</sup> A büntetőeljárásról szóló 1998. évi XIX. törvény 171. § (2) bekezdése értelmében „a Hatóság tagja és a hivatalos személy, továbbá, ha külön törvény előírja, a köztisztviselő köteles a hatáskörében tudomására jutott bűncselekményt - ha az elkövető ismert, annak megjelölésével - feljelenteni”.

Fenti kötelezettségeket a roaming rendelet 6a. cikk 3. pontja rögzíti, amely összefoglalva a következőket írja elő a szolgáltatók számára:

A szolgáltatónak biztosítania kell az ügyfelek számára azt a lehetőséget, hogy ingyenesen tájékozódhassanak az addigi adatforgalmukról, vagy adatmennyiségben, vagy a számlázás pénznevében kifejezve. Emellett biztosítani kell, hogy az ügyfél kifejezett beleegyezése nélkül a szabályozott barangolós adatátviteli szolgáltatásokért egy adott időszakban fizetendő összes díj nem haladhatja meg az általa előre megadott, vagy ennek hiányában a rendeletben meghatározott határértéket. A szolgáltatók egy vagy több maximális összeghatárt is meghatározhatnak, amelyekből az ügyfelek választhatnak. Az alapértelmezett összeghatár legfeljebb 50 euro körül alakulhat.

A Hatóság a jelen tervfeladathoz kapcsolódó ellenőrzések során a roaming rendeletből eredő valamennyi kötelezettség teljesülését vizsgálta. Az önkéntes jogkövetést elősegítendő már az új kötelezettségek hatályba lépése előtt nyilatkozta a szolgáltatókat a tekintetben, hogy felkészültek-e azok teljesítésére, illetve a szükségessé váló módosításokat hogyan tervezik bevezetni. Ugyanezt segítették elő az előző évek hasonló témában végzett ellenőrzései is.

A Hatóság az ellenőrzés során nem tárt fel jogsértést, a roaming rendeletben foglalt kötelezettségeket valamennyi mobil rádiótelefon szolgáltató érvényre juttatta, és arról megfelelő módon tájékoztatta az ügyfeleket.

### 3. Az elektronikus hírközlési szolgáltatások piacfelügyelete

## H1 A szélessávú ellátottság felmérése

Az információ alapú társadalomban alapvető cél, hogy az állampolgárok minél nagyobb száma érje el a világháló szolgáltatásait. A Hatóság e kiemelt társadalmi cél érvényesülése érdekében minden évben vizsgálja az aktuális ellátottsági adatokat annak érdekében, hogy hiteles helyzetkép álljon rendelkezésére arról, hogy az ország területén hol és mely szolgáltató, milyen technológiával képes szélessávú (nagy sebességű) internet átvitelt biztosítani, továbbá a szolgáltatásokat hány előfizető veszi igénybe. A szélessávú szolgáltatás elterjedtsége Magyarországon évről-évre dinamikusan nő, és nem csak az előfizetések száma (a lefedett háztartások aránya), hanem az igénybe vehető sáv szélesség is folyamatosan növekszik. A felmérés az előző évekhez hasonlóan országos, régiós és megyei bontásban feltérképezi a szélessávú internet szolgáltatások egyéni és közületi, valamint a közszférába tartozó előfizetői körét, továbbá tájékoztatást nyújt a szélessávú elérési technológiákról, valamint a fejlődési tendenciákról. A vizsgálat feltárja azokat a térségeket, ahol a szélessávú internet elterjedése lemaradást mutat, ezzel elősegíti az e területek fejlődését és felzárkóztatását segítő intézkedések megtételét.

A Hatóság a szolgáltatók adatszolgáltatási terheinek csökkentése érdekében e feladat keretében kérte be a piacsabályozáshoz kapcsolódó adatszolgáltatást is.

#### A vizsgálat eredménye

A Hatóság az előző évek gyakorlatának megfelelően az összehasonlíthatóság biztosítása érdekében a 2010. június 30-ai állapotnak megfelelően kérte be a szolgáltatók adatait.

Az elrendelt adatszolgáltatások teljesítésének aránya **95,9%** (ha a hibásakat is figyelembe vesszük, és nem teljesítettnek tekintjük: 95,7%), ami az előző évek gyakorlatához hasonlóan kiemelkedő adatszolgáltatási hajlandóságnak tekinthető.

## Szolgáltatói állapotstatisztika



22. diagram

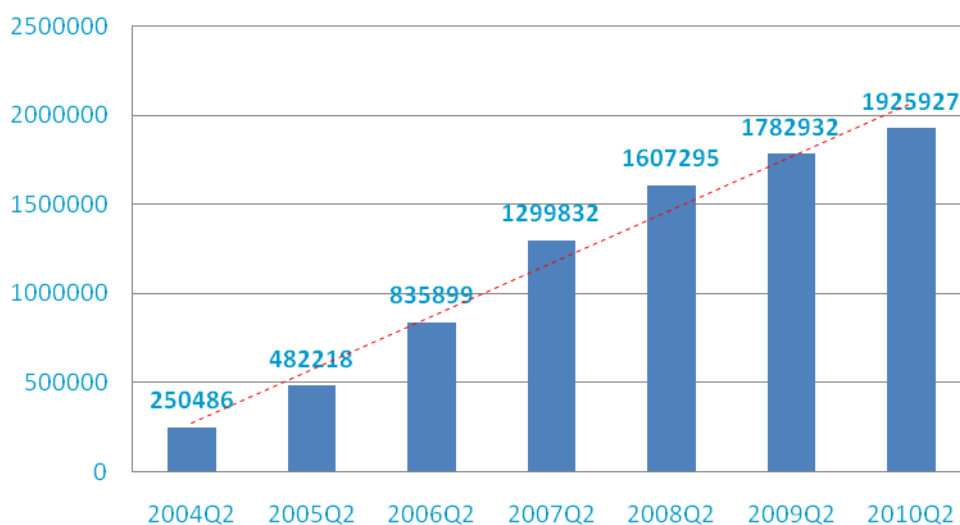
## HELYHEZ KÖTÖTT SZÉLESSÁVÚ INTERNET

A helyhez kötött internet szolgáltatás olyan, bárki számára rendelkezésre álló nyilvános internet szolgáltatás, amely helyhez kötött előfizetői végponton keresztül vehető igénybe, mobilitást nem nyújt, nomád és mobil internet szolgáltatásnak nem minősül.

### Országos statisztikák

Előfizetőszám adatok

### Helyhez kötött szélessávú előfizetők száma 2004Q2 - 2010Q2



23. diagram

A diagram a 2004Q2-2010Q2 időszak között végzett szélessávú felmérések adatai alapján mutatja az előfizetői számadatokat, valamint a lineáris trendvonalat. A lineáris trendvonalból 2007Q2 és 2008Q2 időszakokban pozitív irányú kiugrás, míg a 2010Q2 időszakra egy jelentősebb negatív korrekció volt tapasztalható, de az előfizetőszám növekedés továbbra sem állt meg.

Előfizető számok megoszlása:

Év	Vállalati	Lakossági	Közsféra
2004Q2	65363	182952	2171
2005Q2	107441	368587	6190
2006Q2	136427	690678	8794
2007Q2	149666	1141375	8791
2008Q2	149016	1450922	7357
2009Q2	136884	1637865	8183
2010Q2	130520	1787267	8140

1. táblázat

A táblázatból látható, hogy a vállalati előfizetői szám az előző évekhez viszonyítva csökkenést, a közsférába tartozó előfizetői szám kvázi stagnálást, a lakossági előfizető szám viszont továbbra is növekedést mutat. A lakossági előfizetői szám növekedés továbbra is magasnak mondható, de a meredeksége az elmúlt két évben fokozatosan csökkent. A vállalati előfizető szám csökkenése akár a válság hatásával (vállalatok megszűnése) is magyarázható.

Előfizető számok technológia szerinti megoszlása:

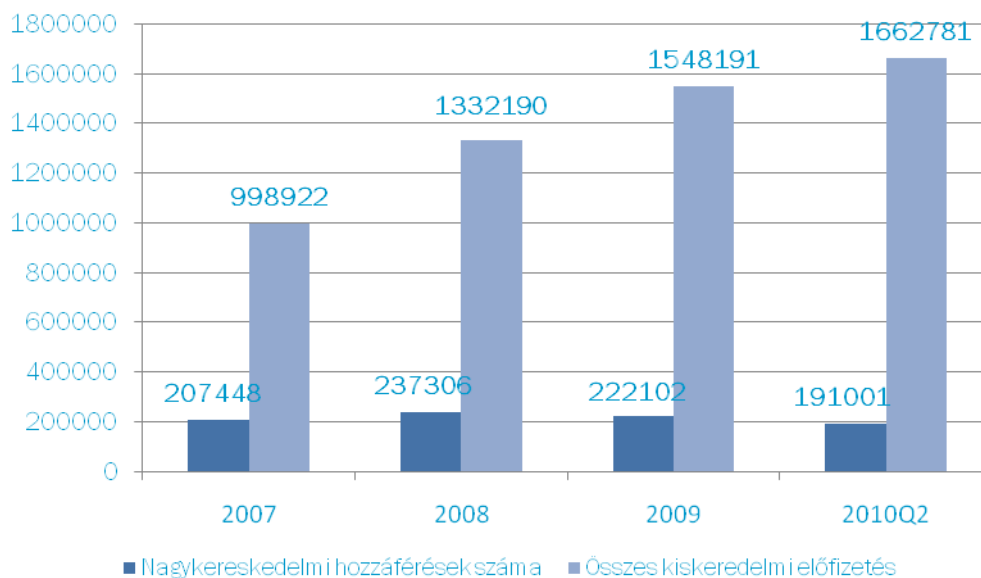
Technológiai főcsoport	Előfizetők száma 2010Q2
DSL	793807
Kábelnet	845004
FTTN Ethernet	170000
FTTH Optika	16530
WLAN	98332
Egyéb	2254

2. táblázat



Nagy szolgáltatók (kiskereskedelem, nagykereskedelem):

### A szélessávú piaci kis- és nagykereskedelmi előfizetések/hozzáférések (db) számának alakulása



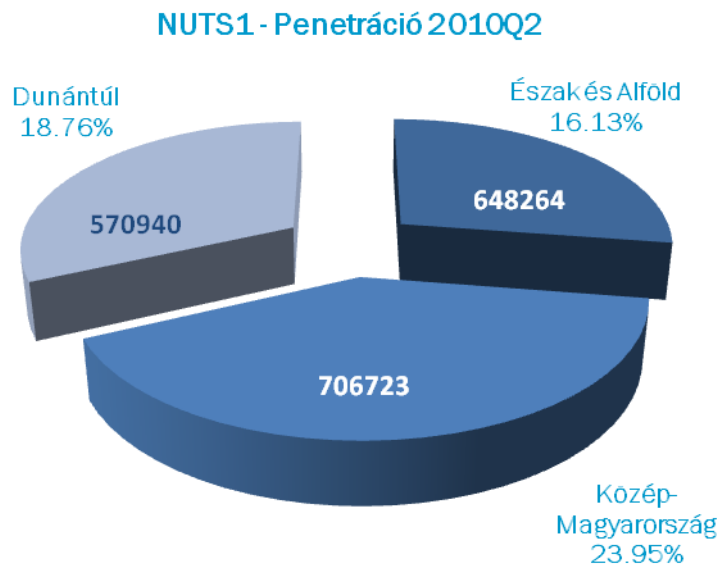
24. diagram

A 100 millió feletti kiskereskedelmi árbevétellel rendelkező 44 nagy szolgáltató 2010Q2 végén az összes előfizetőszám (1 925 927) 91%-át szolgálta ki. Az elmúlt három év vonatkozásában a nagy szolgáltatók piaci részesedésének folyamatosan emelkedő tendenciája figyelhető meg.

### NUTS statisztikai adatok

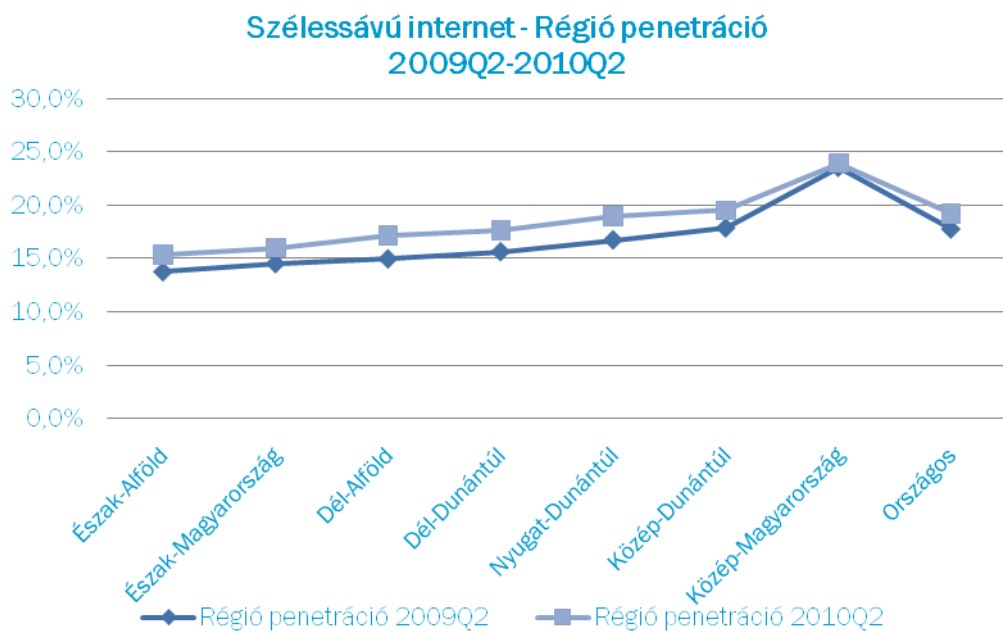
Miután az Európai Unión belül az eltérő fejlettségű területek elemzése és támogatása a NUTS rendszerre épül, fontos, hogy jelen felmérés is e területi statisztikai rendszeren alapuljon. E rendszer jelenleg 3 szintet definiál, melyet a helyi adminisztratív egységek (*local administrative units* – LAUs) két szintje egészíti ki. Magyarországon a NUTS1 szintet az országrészek alkotják: „Dunántúl”, „Közép-Magyarország”, valamint „Észak és Alföld”. A NUTS2 szintnek a statisztikai régiók felelnek meg, míg a NUTS3 szinten helyezkedik el a megyerendszer. A LAU1 és LAU2 szintet a statisztikai kistérségek és a települések alkotják.

## NUTS 1 besorolás szerinti penetráció



25. diagram

## NUTS 2 besorolás szerinti változások



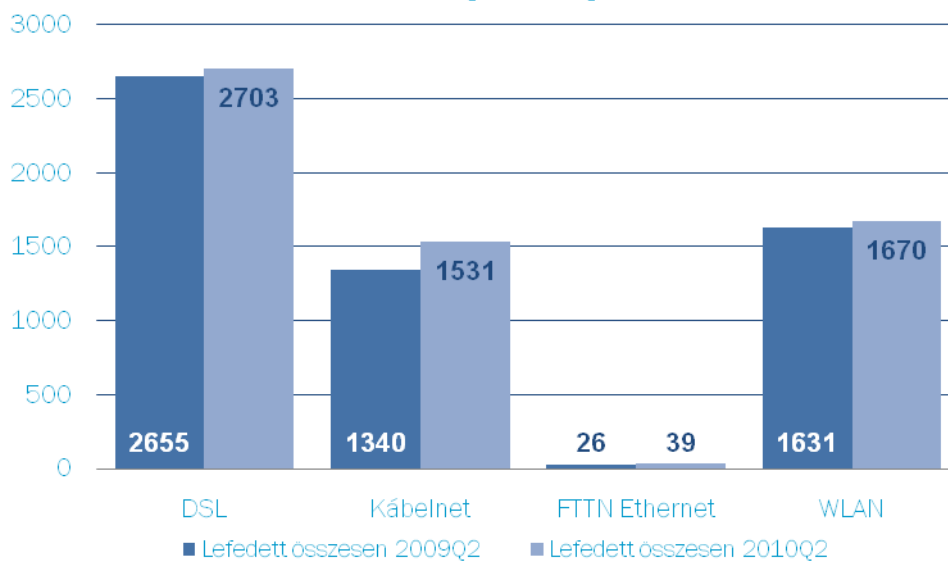
26. diagram

Talán nem meglepő, hogy a vidéki régiók közötti versenyben nem történt változás az előző felmérési időszakhoz képest, viszont Közép-Magyarország - tartva vezető helyét - veszített a korábban megszokott lendületéből.

### 1.3.3. LAU2 besorolás szerinti adatok

Települési ellátottság – Technológia (LAU 2):

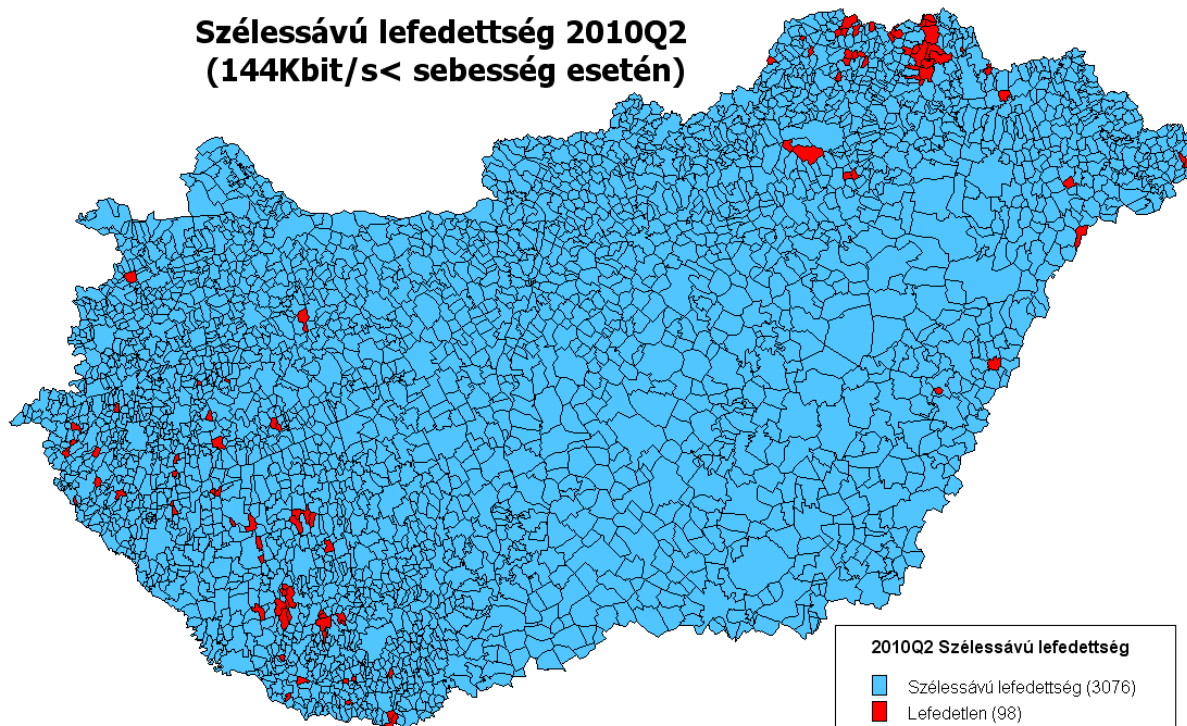
### Lefedett, lefedetlen települések száma - Technológia 2009Q2-2010Q2



27. diagram

A technológiai lefedettség minden vezető technológia esetében növekedést mutat. A növekedés a kábelnet technológia esetén jelentős (191 település).

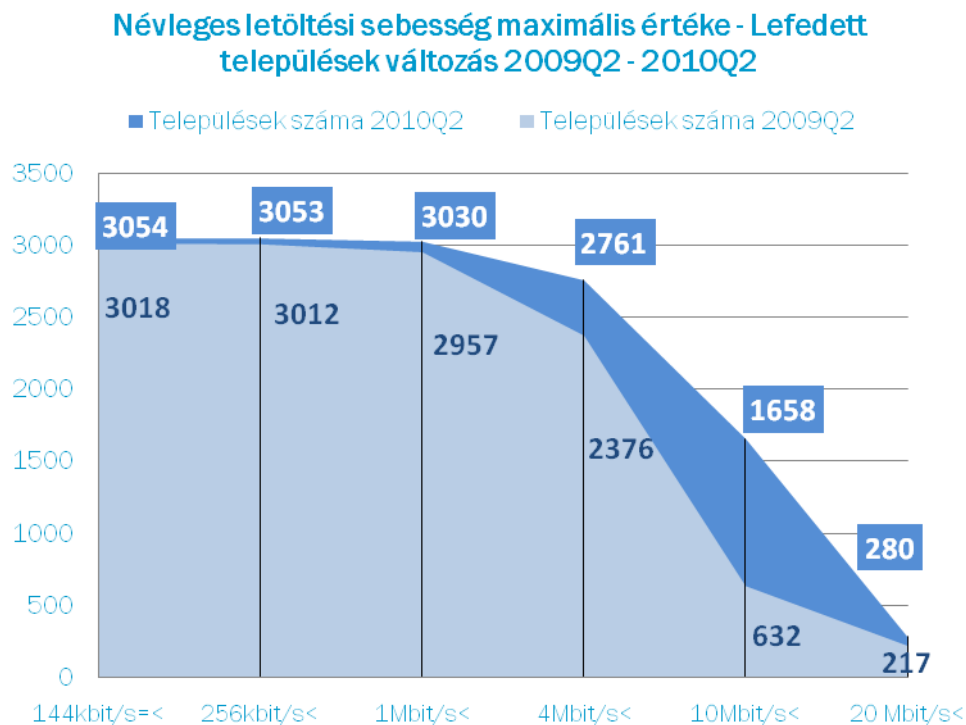
Települési ellátottság (LAU 2) - térkép:



12. ábra

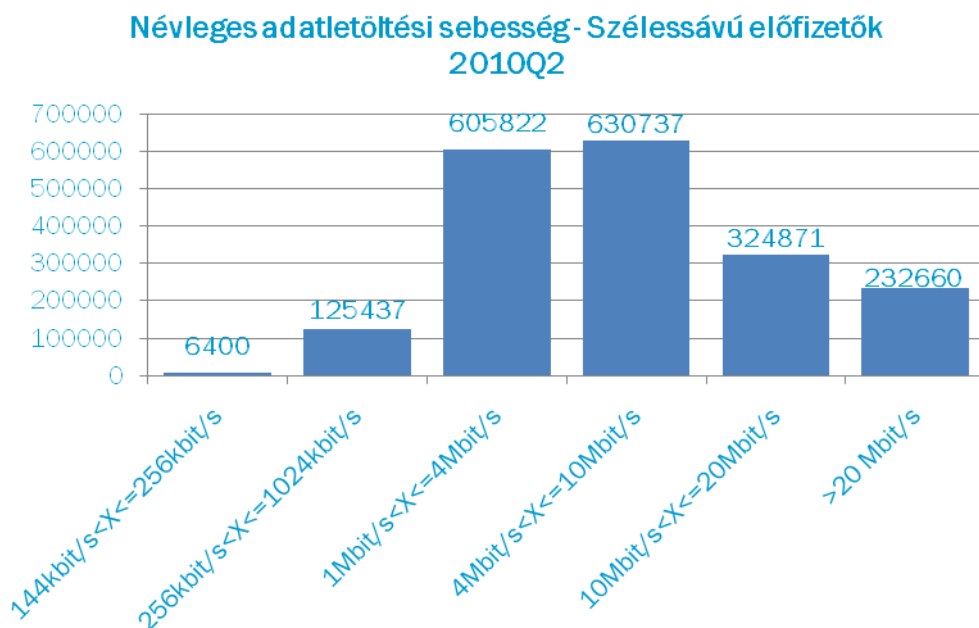
A szélessávú területi ellátottság - minimum 144 kbit/s-os sebességet feltételezve - a települések 96,9%-ában már biztosított. A települési ellátottság nem jelenti azt, hogy az alkalmazott technológia szerinti hálózat a település teljes területét le is fedi. A települési ellátottság elvileg már egy előfizető esetében is megvalósul. A statisztikai adatképzés alapját az adja, hogy a hozzáférési (és felhordó) hálózatot már egy előfizető esetében is ki kell építeni. Az így kiépített hálózat viszont már több előfizető kiszolgálására is lehetőséget kínál.

Az ellátott települések számát az elérhető sebességek függvényében ábrázolva a területi lefedettség 1Mbit/s névleges sebességig jelentősen nem változik, majd a nagyobb elérési sebességeknél éles letörés tapasztalható. A letörés mértéke évről évre értelemszerűen a magasabb sávok felé tolódik el, de a 2009Q2-2010Q2 éves időszakban a 4Mbit/s és a 10Mbit/s-os értékek komoly növekedést mutatnak. A változás technológiai (VDSL, FTTN, PON) és/vagy technológiai protokollváltásnak (Docsis 3) köszönhető.



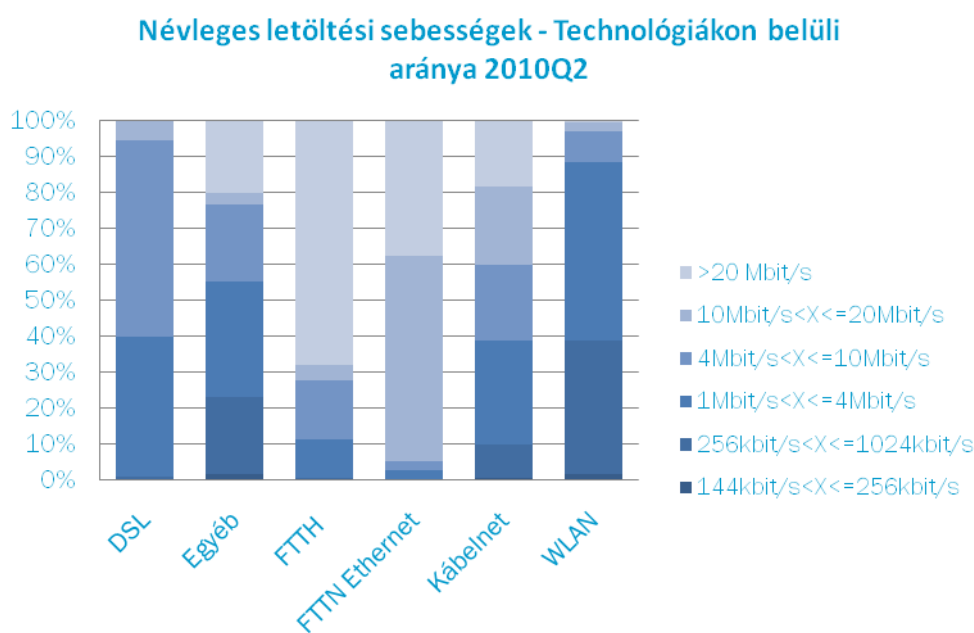
28. diagram

## Adatletöltési sebesség adatok



29. diagram

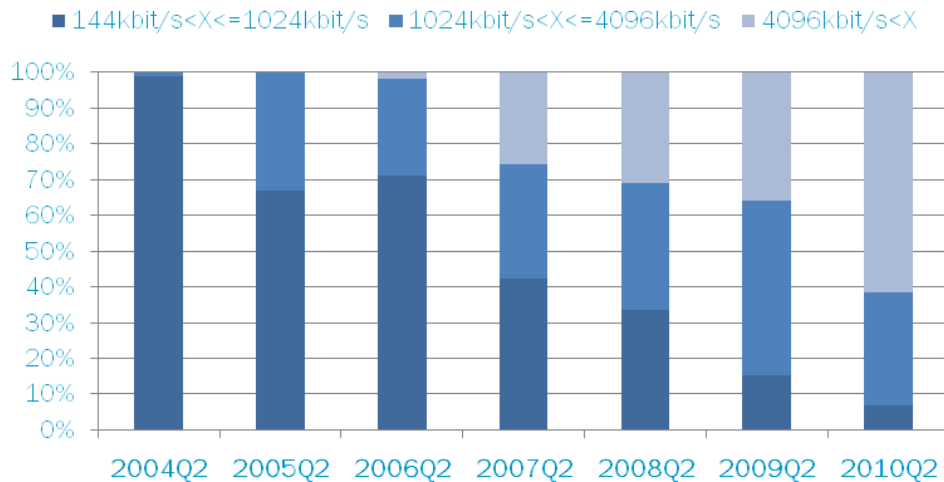
A névleges adatletöltési sebességekről az előző év adataihoz viszonyítva megállapítható, hogy egyrészt kevesebb, mint felére lecsökkent a 256kbit/s < x <= 1024kbit/s tartományba eső csomagokat igénybe vevő előfizetők száma, másrészt jelentősen megnövekedett a 10Mbit/s < x <= 20Mbit/s, illetve a >20Mbit/s tartományba eső csomagokat használó előfizetők száma.



30. diagram

A diagram az egyes technológiai csoportokon belüli jellemző sebesség arányokat mutatja. Az „Egyéb” technológiai besorolásba a kevés előfizetőszámmal rendelkező hozzáférési technikák (PLC, bérelt vonal, engedélyhez kötött mikro, PON/GPON, P2P Ethernet, Aktív Ethernet) tartoznak.

### Jellemző adatletöltési sebességek 2004Q2-2010Q2

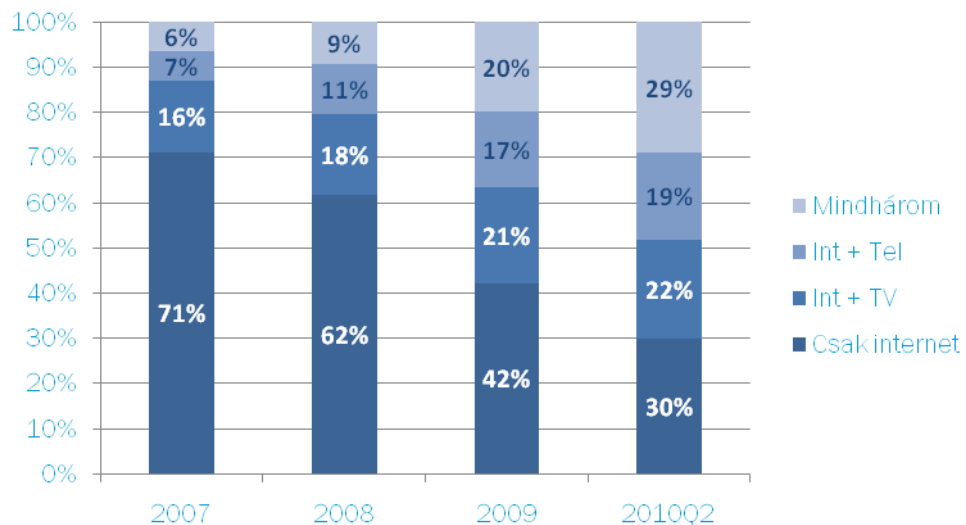


31. diagram

Az elmúlt évekre jellemző adatsebesség kategóriákat mutatja a diagram, melyből egyértelműen megállapítható, hogy 2010-ben már egyértelműen a 4Mbit/s-nál nagyobb adatletöltés a domináns (60%<) sebesség. A 2007-ben elindult trendszerű folyamatban ez az év ugrásszerű változást hozott. A jellemző adatletöltési sebességek növekedése a megnövekedett igények mellett, az új - optikai vagy vegyes optikai - hozzáférések bevezetésének köszönhető, de a technológiai protokoll váltással (pld. Docsis-3 ) is jelentős fejlődés volt elérhető.

### Előfizetői csomagok megoszlása

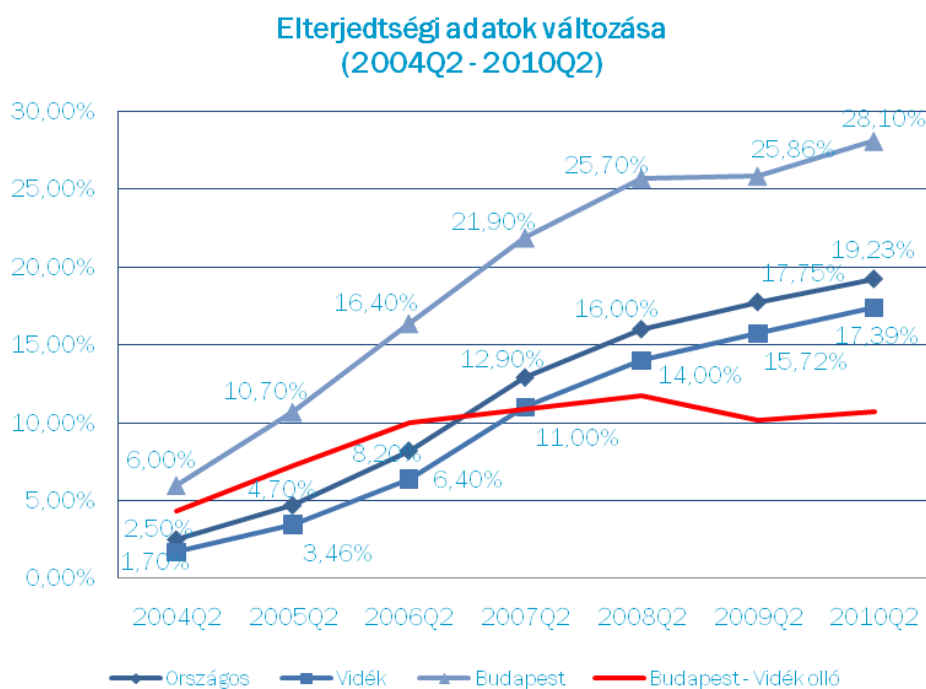
#### Az előfizetők megoszlása az egy szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatások száma szerint



32. diagram

A diagram a 44 nagy szolgáltatóra vonatkozóan mutatja az előfizetők által egy-egy szolgáltatótól igénybe vett szolgáltatások arányát. Látható, hogy az előfizetői szokásokban jelentős változások álltak be: míg 2007. évben a triple play előfizetők aránya mindössze 6% volt, addig 2010. I. félévében ez az arány 29%-ra növekedett. Még szembeűnőbb a csak internet szolgáltatást igénybe vevők arányának változása, ami 71%-ról 30%-ra csökkent. Mindebből arra lehet következtetni, hogy a felhasználók szívesen vesznek igénybe több hírközlési szolgáltatást egy kézből, csomagajánlatként.

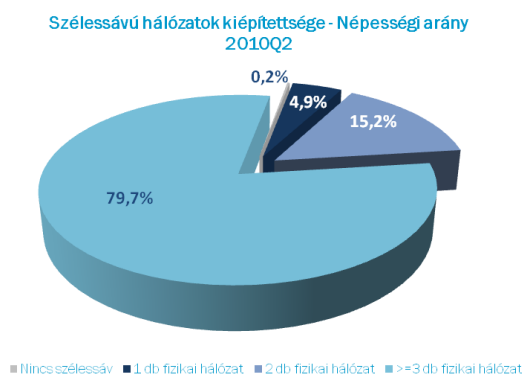
## Szélessávú fejlődés



33. diagram

A Budapest - vidék adatok közötti különbség csökkenése csak látszólagos és pusztán a népességi adatok változásával magyarázható. A KSH budapesti népességi adataiban, 2009-2010 időszakban egy közel 50000 fős elvándorlás tapasztalható, mely inkább a statisztikai pontatlanság számájára írható. Ugyanakkor a 10% feletti penetrációs különbség még mindig soknak tekinthető.

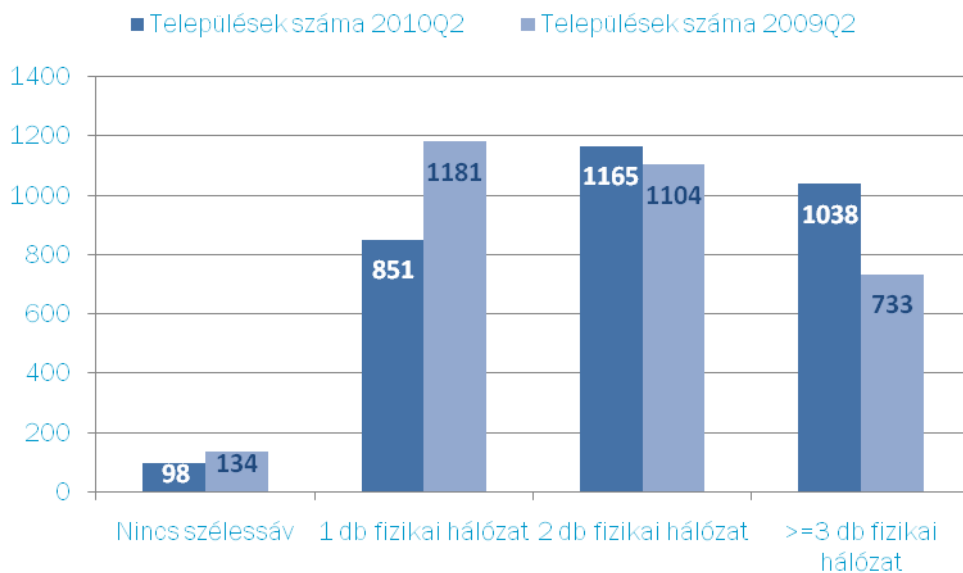
## Hozzáférési hálózati infrastruktúra



34. diagram

2010Q2 időszakban a népesség mindössze 0,2%-a lakott olyan településen, ahol nem volt egy szélessávú előfizető sem, azaz a helyhez kötött szélessávú hozzáférés lehetősége valószínűleg nem volt jelen.

### Szélessávú hálózatok kiépítettségének változása 2009Q2 - 2010Q2



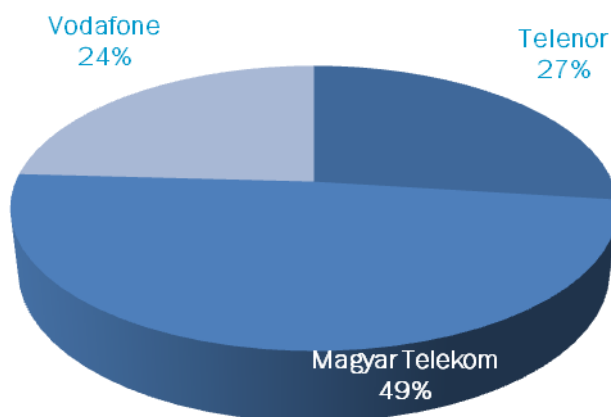
35. diagram

A hálózati kiépítettség idősoros változása azt is mutatja, hogy az egy kiépített helyhez kötött fizikai hálózattal rendelkező települések száma csökkent és mindösszesen 851 (27%) településen van kizárólagos hálózati (és vagy technológiai) jelenlét.

A mobil internet továbbra is gyors elterjedésével egy időben (lásd a következő fejezetben) a fix internet növekedési ütemében az előző felmérési időszakhoz hasonlóan visszaesés tapasztalható. Az egyértelmű összefüggést még korai lenne megállapítani, de hatásaival számolni kell.

### MOBIL INTERNET

#### Piaci részesedés (havidíjas Internet) 2010Q2



36. diagram



A vizsgált időszakban a mobil szolgáltatók által a havidíjas mobilinternet szolgáltatás piacon elfoglalt részesedését mutatja a diagram, melyből látható, hogy a Magyar Telekom továbbra is közel 50%-os piaci részesedéssel bír. A piacon jelen lévő további két szolgáltató (Enternet 2001 Kft., Invitel Zrt.) piaci részesedése elhanyagolható mértékű.

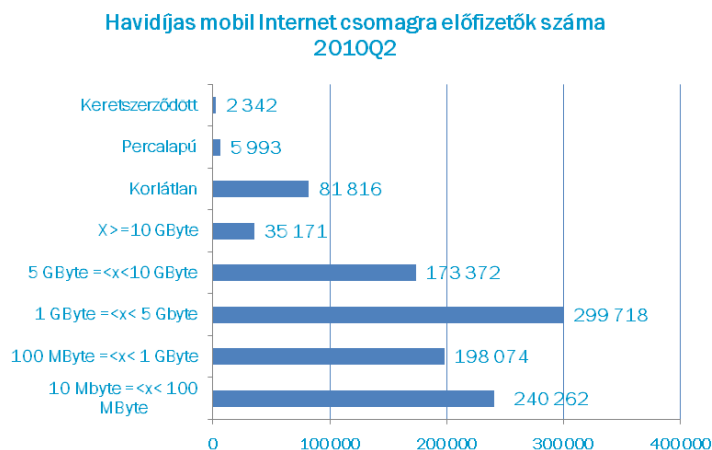
Előfizetős szám adatok:

Mobil internet	Havidíjas mobil Internet Összesen	Ebből 3G használó
2007Q2	163 505	NINCS ADAT
2007Q4	257 365	NINCS ADAT
2008Q1	305 436	NINCS ADAT
2008Q2	355 033	247 372
2008Q3	400597	299478
2008Q4	494320	365393
2009Q1	541866	403539
2009Q2	635949	436691
2009Q3	767051	514437
2009Q4	933000	614421
2010Q1	968940	613619
2010Q2	1036748	654788

3. táblázat

A mobil internet terjedését jól mutatja, hogy az előfizetők száma az elmúlt három év alatt több mint hatszorosára nőtt, illetve az elmúlt egy év (2009Q2-2010Q2) mintegy 63%-os növekedést eredményezett. Ugyanakkor a csak mobilinternet előfizetők aránya folyamatosan csökken, hiszen a használók jelentős része a hangszolgáltatások mellé kapcsolt szolgáltatásként kapja az internetezés lehetőségét.

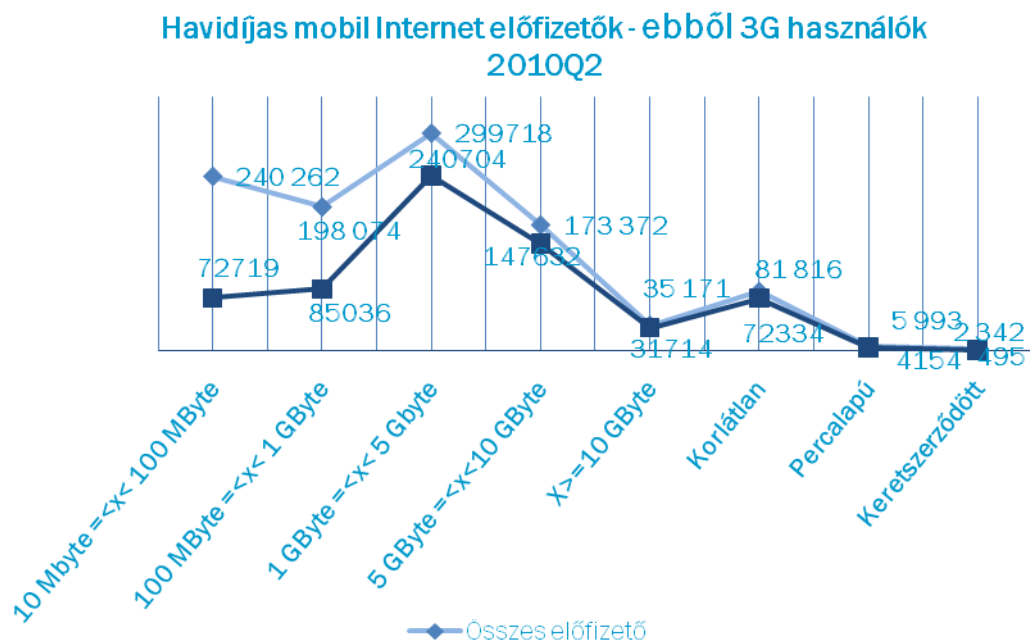
Havidíjas mobil Internet előfizetők csomag szerinti megoszlása [2010Q2]:



37. diagram

A legelterjedtebbek az 5 és 10 GByte közötti, illetve az előtti havi adatforgalmat tartalmazó mobil internet csomagok. Ez pedig egyértelműen azt jelenti, hogy megnövekedett az igény a nagy adatforgalmat és ez által nagyobb adatsebességet igénylő szolgáltatásokra.

Havidíjas mobil Internet előfizetők – 3G használók [2010Q2]:



38. diagram

A felmérés immár hetedik évben történő elvégzésével olyan hasznos és részletes piaci információkhoz jutott a Hatóság, mint pl. az aktuális piaci állapot és annak szerkezete, az előző évekhez viszonyított fejlődés és változás mértéke, iránya és tendenciái, a területi ellátottsági viszonyok, vagy az alkalmazott technológiák változásai, amelyek nagyban elősegíthetik a piacelemző, piacmeghatározó tevékenységek végzését.

A felmérés következtében rendelkezésre álló részletes adatbázis jó alapul szolgálhat a stratégiai jellegű, a piac befolyásolására döntő hatást gyakorló intézkedések meghozatalához is.

## H2 A kábeltelevíziós ellátottság felmérése

A Hatóság 2007-ben és 2009-ben a szolgáltatók adatszolgáltatásai felhasználásával felmérést készített a magyarországi kábeltelevíziós ellátottságról. Igazodva a szolgáltatási területet jellemző változásokhoz, 2010-ben a Hatóság ismét vizsgálta a végbement folyamatokat, így lehetőség nyílt arra, hogy többéves intervallumban elemezhető legyen az országon belüli kábeltvévő ellátottság, az ellátatlan területek, valamint az egyes szolgáltatásokat igénybe vevő előfizetők száma. A felmérés lehetőséget nyújt a digitális átállás környezetének általános jellegű vizsgálatához. A Hatóság a szolgáltatók adatszolgáltatási terheinek csökkentése érdekében e feladat keretében kérte be a műsorterjesztési piac szabályozásához kapcsolódó adatszolgáltatást is.

## A vizsgálat eredménye

A vizsgálat alapvetően a nagyfrekvenciás átvitelrel jellemezhető koaxiális előfizetői végződtetésű műsorterjesztő hálózatokra irányult, érintőlegesen foglalkozott csupán az ettől eltérő technológián megvalósított (pl. FTTH, FTTB, PON, GPON) hálózatok kérdésével.

### Általános adatszolgáltatási mutatók

#### Adatszolgáltatás teljesítési arány és állapotstatisztika:

Az elrendelt adatszolgáltatások teljesítésének aránya **96,2%**, ami ilyen jellegű felmérés esetén kiemelkedőnek tekinthető. A választ küldő szolgáltatók előfizetői számuk alapján vizsgált piac területének minimum 99,9%-át fedik le.



39. diagram

## A vizsgált piac fontosabb adatai

### KTV hálózatok - Évenkénti előfizetőszámok

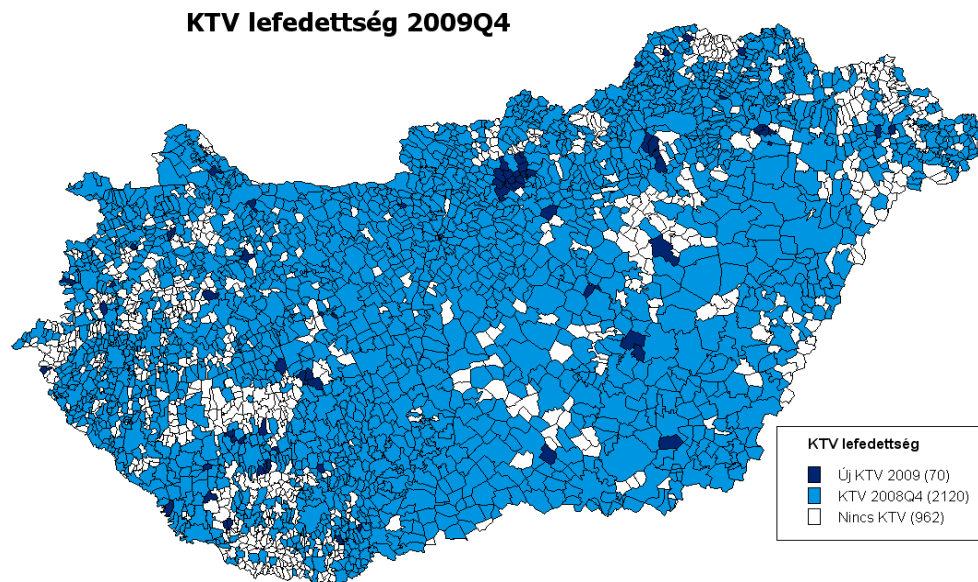
Év	KTV előfizetők száma	Internet előfizetők száma	Telefon előfizetők száma
2006	2124386	406027	114090
2007	2078575	586704	194195
2008	2167969	769074	296197
2009	2102161	800273	357622

4. táblázat

A TV és a hálózaton nyújtott egyéb (internet, telefon) szolgáltatások idősoros adatainak összevétele jól mutatja, hogy húzóágazat lett a korábban csak kiegészítő szolgáltatásként kezelt internet- és telefonszolgáltatás. Ma már az sem ritka, hogy valaki csak az internet szolgáltatást veszi igénybe a hálózaton. A szélessávú internet elérésén belül a KTV internet népszerűségére jellemző, hogy elterjedtsége 2009 végére meghaladta a korábban legnépszerűbb DSL internet elterjedtségét is. A DOCSIS alapú kábelt nagyobb ütemű terjedését némileg visszafogta az, hogy egyes szolgáltatók a koaxiális hálózattal párhuzamos FTTB (sodrott érpáras) Ethernet hálózatuk kiépítését követően, a DOCSIS alapú internet szolgáltatás tudatos leépítését hajtották végre. A jelenség 2008 és 2009 között körülbelül 70 ezer előfizetőt érintett.

A TV előfizetők számában 2009. év végére aránylag magas (65 ezres) visszaesés volt tapasztalható, melynek okai között mindenképpen meg kell említeni a más platformok (pl. IPTV, SAT TV) okozta versenyhelyzetet.

### KTV hálózatok – Települési lefedettség

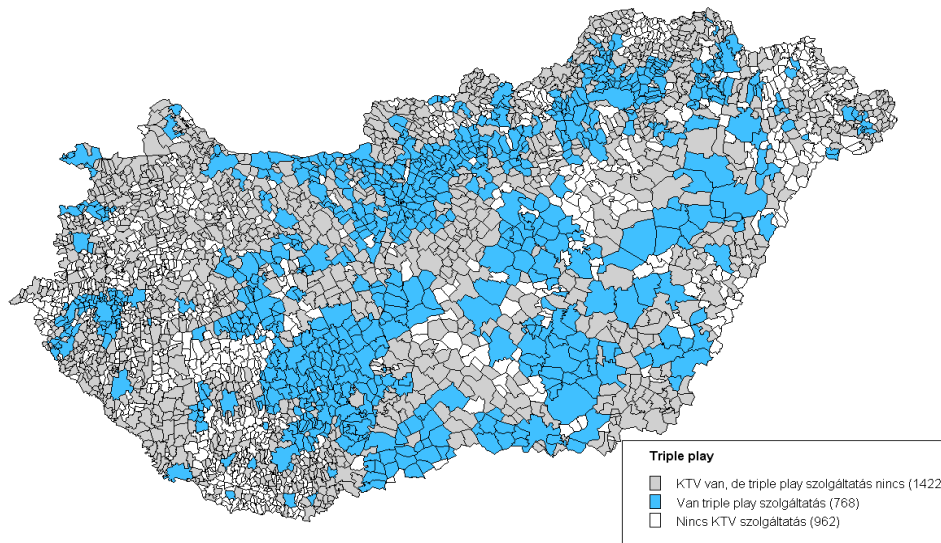


13. ábra

Az ország településeinek 2009Q4 időszakra vonatkozó, vezetékes műsorterjesztésre alkalmas HFC vagy koaxiális, ún. KTV hálózatokkal való lefedettségét, valamint a 2008Q4 és a 2009Q4 vége közötti időszakban bekövetkezett változásokat mutatja a fenti térkép. A 2009-es évben 70 új KTV hálózat épült, ezzel együtt a magyarországi települések 69%-án van KTV hálózat kiépítve, ami az előző évhez képest a települési lefedettségben 2%-os javulást eredményezett, további 62 ezer lakos KTV hozzáférési lehetőségét biztosítva.

## KTV hálózatok – Értéknövelt szolgáltatási lefedettség

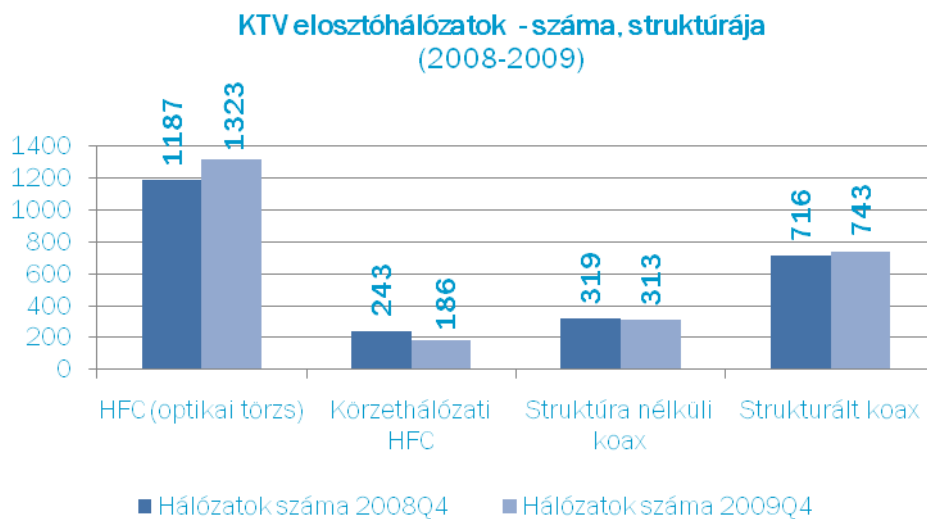
### Triple play szolgáltatás KTV hálózatban 2009Q4



14. ábra

Megjegyzendő, hogy a triple play szolgáltatás (TV, telefon, internet együtt) nem csak a térképen jelölt településeken érhető el mivel egyes szolgáltatók a triple play szolgáltatást a KTV hálózat mellett DSL, SAT vagy PON hálózat igénybevételével is nyújtani tudják. Ezen települések száma várhatóan tovább emelkedik.

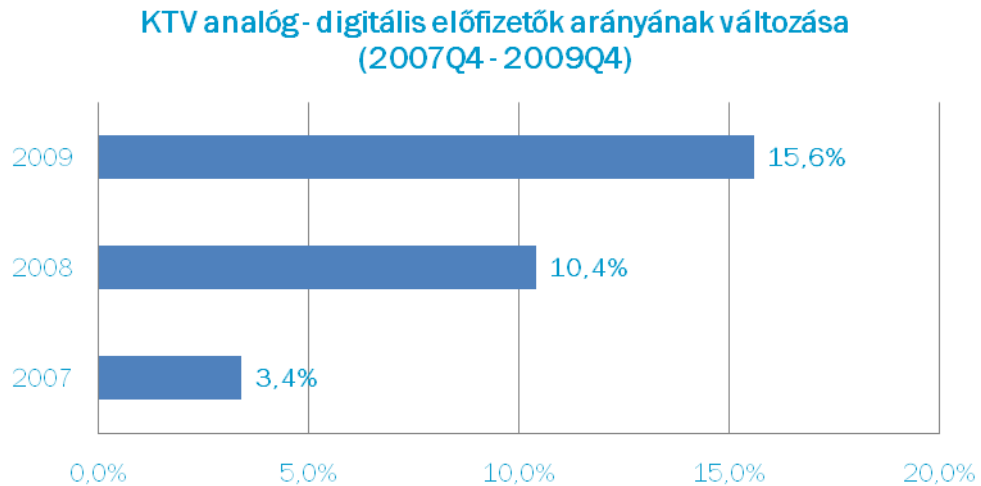
## KTV hálózatok kiépítési struktúrája



40. diagram

A KTV elosztóhálózatok többségére már a vegyes, HFC (hibrid fiber-coax) kiépítési mód jellemző. A nagyvárosi környezetben a településen belül is alkalmazott a HFC optikai törzshálózat kialakítás, míg a kisebb települések esetében a HFC a körszálhálózatokra (települések közötti hálózatokra) jellemző.

### KTV hálózatok digitalizációja

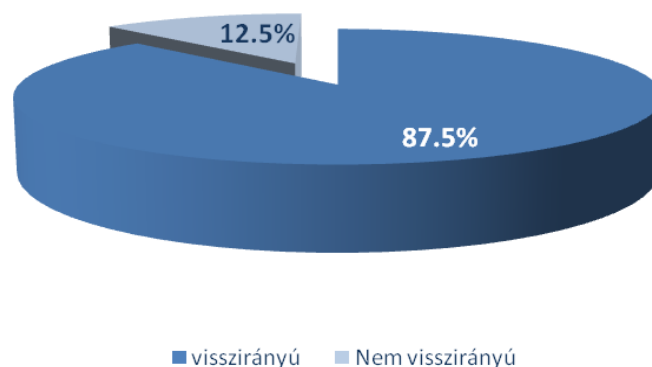


41. diagram

A digitális műsorterjesztés térnyerését mutatja, hogy a digitális műsorcsomagok előfizetőszám aránya három év viszonylatában közel ötszörösére emelkedett, és már 15,6%-ot képvisel.

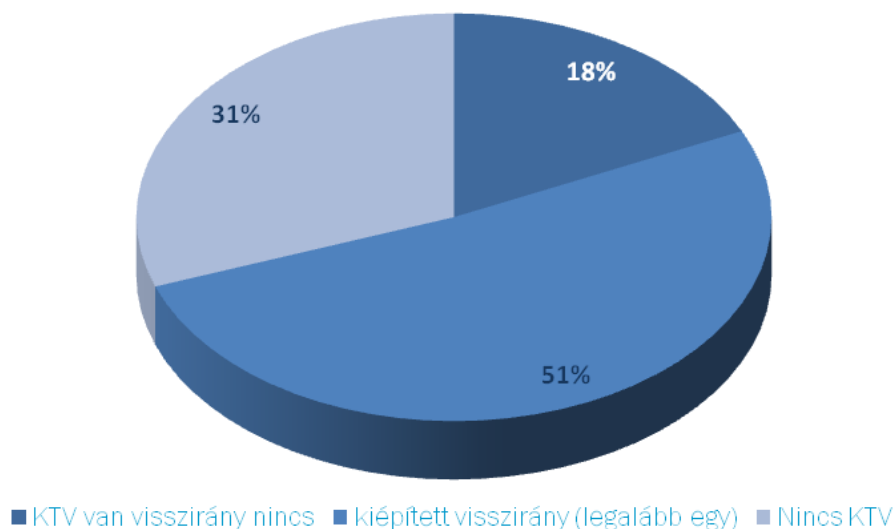
### KTV hálózatok visszirányú kiépítettsége és települési lefedettsége

**Kiépített hozzáférési pontok visszirányú hozzáférési aránya  
[2009Q4]**



42. diagram

### Települések visszirányú lefedettsége [2009Q4]

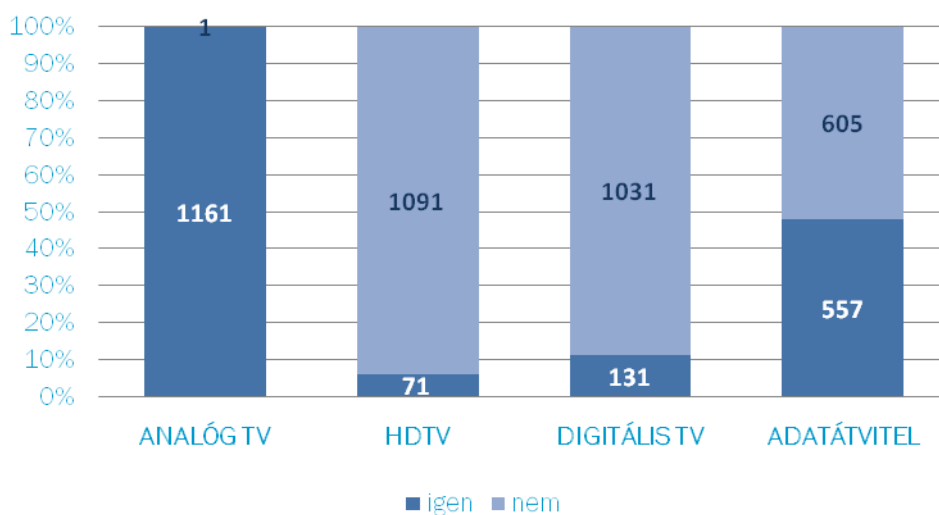


43. diagram

A hálózatok visszirányúsítása továbbra is folytatódik. 2009. év végére már 2004 hálózat volt alkalmas a visszirányú kommunikációra, ami 183-mal több mint az előző évben. A visszirányúsított hálózatok a magyarországi települések 51%-án vannak jelen.

### KTV hálózatok – Fejállomások funkciói

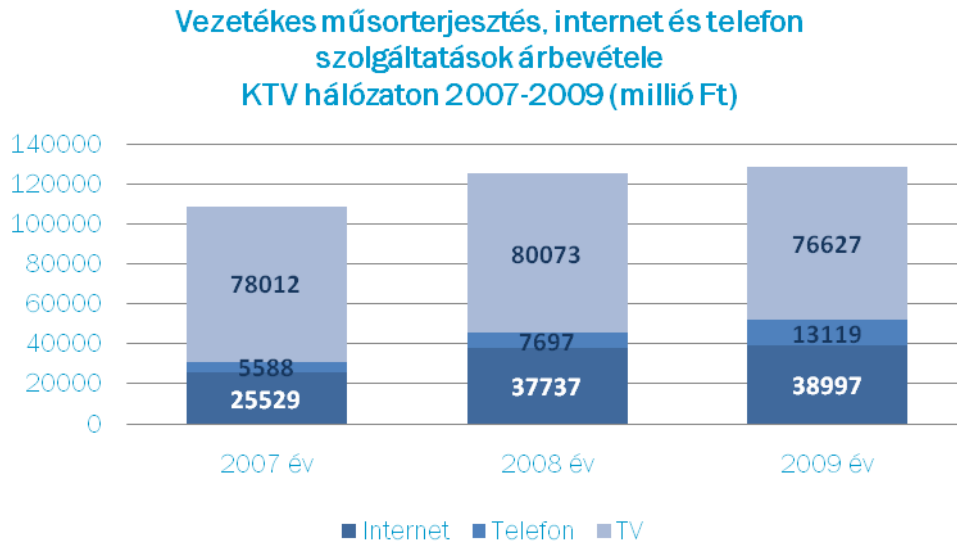
#### Az üzemi fejállomások ellátott funkciói 2009Q4



44. diagram

A fejállomások funkcióinak vizsgálata elsősorban a kisebb települési hálózatok esetében bír jelentőséggel. A nagyobb regionális kiterjedésű HFC hálózatok esetében a fejállomási funkciókat (Analóg TV, Digitális TV, internet, telefon, HDTV) több egymástól különböző helyen is gond nélkül megvalósíthatja a hálózat üzemeltetője. Az analóg vagy akár a digitális TV vételi képesség a hálózat jellegéből következően alapkövetelmény, de a HDTV vagy az adatátvitel már mindenféleképpen a korszerű többfunkciós fejállomás jellemzője.

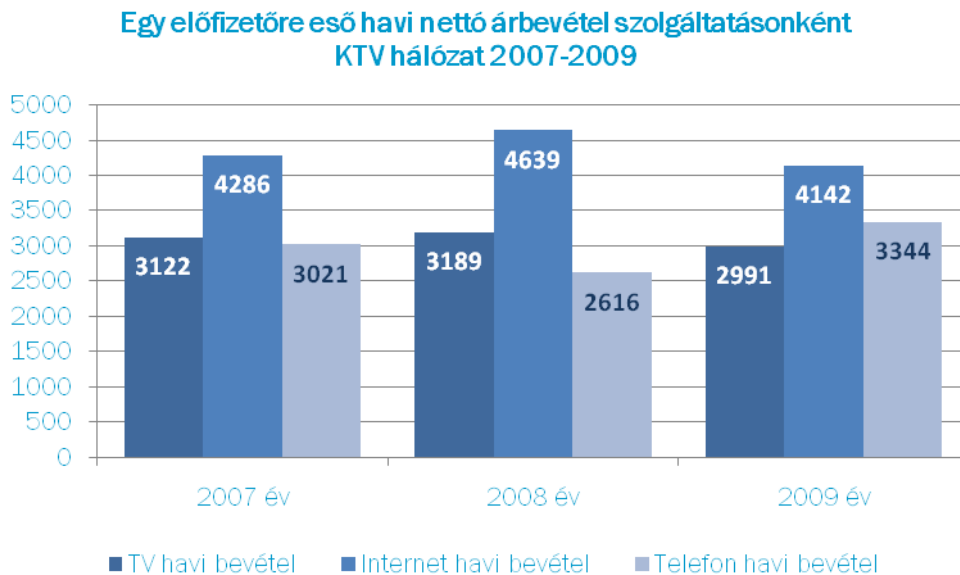
## KTV hálózatok - Szolgáltatások éves árbevétele



45. diagram

A hálózaton nyújtott egyéb szolgáltatások (internet, telefon) összbevétele évről évre növekvő arányban közelíti meg a stagnáló műsorterjesztésből származó árbevételt. Ez az arány 2009-ben már 68%.

## KTV hálózatok - Szolgáltatások egy főre eső havi nettó árbevétele



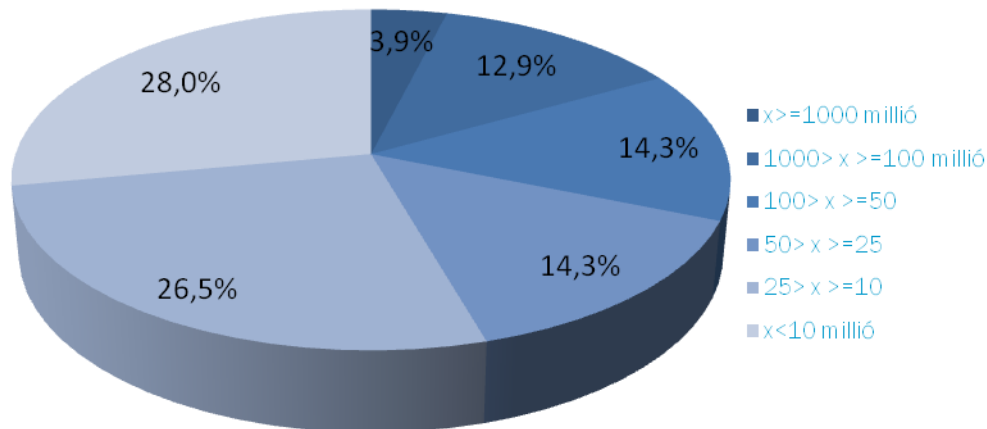
46. diagram

Az egy főre eső havi nettó árbevétel a vezetékes műsorterjesztés tekintetében stagnál, vagy inkább csökken. Ezzel szemben az utóbbi két év viszonylatában az internet árak csökkentek, a telefon árak emelkedtek, de utóbbiak még így is alatta maradnak a PSTN hálózatra vonatkozó értéknek.



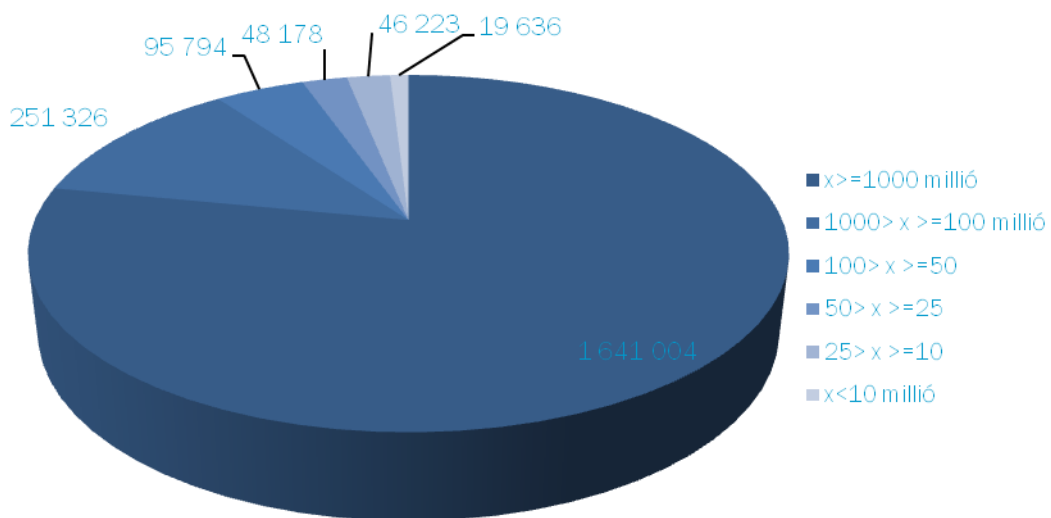
## Szolgáltatói csoportok piaci részesedése

### Szolgáltatók TV bevétel szerinti csoportosítása [2009]



47. diagram

### A 2009. évi TV bevétel szerinti csoportok - 2009Q4-es előfizetők



48. diagram

A vezetőkes műsorterjesztési szolgáltatásban érdekelt 279 adatszolgáltató bevételi adatait - TV piaci részesedés szerinti - csoportokba osztva képet kaphatunk arról, hogy mekkora az a szolgáltatói réteg, amely a szolgáltatási területen meghatározó, kevésbé meghatározó, illetve létfenntartó szerepet tölt be. Mindenféleképpen meghatározónak tekintjük azokat a szolgáltatókat, melyek éves nettó árbevétele a 100 millió forintot meghaladja. Ezen értékhatár feletti bevétellel 47 (16,8%) szolgáltató rendelkezik, amelyek egyébként a piac összbevételének a 92%-át tudhatják a magukénak. Az előfizetők számát tekintve pedig 90%-os részesedéssel bírnak.

## A vizsgálat értékelése

A felmérés immár harmadik alkalommal történő elvégzésével olyan hasznos és részletes piaci információkhoz jutott a Hatóság, mint pl. az aktuális piaci állapot és annak szerkezete, az előző évekhez viszonyított fejlődés és változás mértéke, iránya és tendenciái, a területi ellátottsági viszonyok, az alkalmazott technológiák változásai, vagy pl. a triple play szolgáltatások előretörése, amelyek nagyban elősegíthetik a piacelemző, piac meghatározó tevékenységek végzését.

A felmérés következtében rendelkezésre álló részletes adatbázis jó alapul szolgálhat a stratégiai jellegű, a piac befolyásolására döntő hatást gyakorló intézkedések meghozatalához, mint pl. a 2012-es digitális átálláshoz kapcsolódó szabályozói intézkedések megtételéhez.

A HFC hálózatok széles körű terjedése önmagában még 2009. évben sem indokolta a kérdőívek átstrukturálását, mert a koaxiális kábelre jellemző paramétereket az előfizetői végpontokon továbbra is biztosítani kellett. Ugyanakkor nem lehetett figyelmen kívül hagyni az egyéb vezetékes platformon nyújtott és a kiépítés célját tekintve – televíziós műsorterjesztésre épített – hálózatokat sem.

Ez viszont felveti azt a kérdést, hogy a kábeltelevíziós ellátottság felmérése kapcsán mit is célszerű vizsgálni. A hálózatot, a technológiát, a szolgáltatást vagy ezek együttes kombinációját?

A válasz nem egyszerű, mert manapság a hagyományos értelemben vett kábeltelevíziós hálózat már nem csak televízió jelek elosztására szolgál, hanem az interaktív multimédia platformokon át az internetezésre és telefonálásra is. A fejlődés hatására egyre inkább közelebb kerülnek az optikai végpontok az előfizetőhöz, és ha az optika az utolsó métereken is kiváltja a koaxiális kábelt, akkor a koaxiális jellemzők eltűnésével bekövetkezik egy technológiaváltás is.

Ma már nem hagyható figyelmen kívül az új építésű - a vezetékes műsorterjesztési szolgáltatás területén egyre inkább fejlődő - FTTH (optika az előfizetőig) hálózatok terjedése sem. Az aktív FTTH technológia jelenleg 5 települési hálózaton – összesen 5440 kiépített hozzáférési ponttal – valósul meg (2008-ban 2 hálózat 1345 hozzáféréssel).

Az aktív FTTH hálózati kiépítéssel - a néhány ismertetett adaton kívül - részletesebben nem foglalkozik a felmérés, mert az alapvetően a koaxiális végződtesítésű infrastruktúrát célozta meg. Ugyanakkor az FTTH, mint infrastrukturális terület, beleértve az aktív FTTH és PON hálózatokat is, önálló fejezetet igényelne.

## H3

### A meghirdetett sávszélességgel kapcsolatos követelmények ellenőrzése

Az előfizetők számára nem minden esetben egyértelmű, hogy az internet szolgáltatás igénybe vétele során milyen minőségre tarthatnak igényt. A szolgáltatók által kínált sávszélesség csak az elérhető le és feltöltési sebesség elméleti felső határát jelenti, de nem nyújt tájékoztatást arról, hogy az előfizető számára milyen garantált minőséget kell a szolgáltatónak biztosítania. Az előfizetői szolgáltatások minőségével kapcsolatban jogszabály<sup>28</sup> előírja, hogy az internet szolgáltatók az egyes díjcsomagokhoz garantált le és feltöltési sebesség értékeket vállaljanak. 2008. december 11-től kötelező ezt az értéket a kínált sávszélesség mellett az általános szerződési feltételekben, hirdetésekben és tájékoztatókban feltüntetni. Ez biztosítja, hogy az e szolgáltatást felhasználni kívánók pontosan tisztában legyenek az adott szolgáltató által kínált szolgáltatás jellemzőivel. Az ellenőrzés az általános szerződési feltételekre, a szolgáltatók honlapjaira, valamint a Hatóság által végzett médiafigyelés és a hozzá érkező jelzések alapján a szolgáltatók hirdetéseire is kiterjed. A vizsgálat tárgyát képezte az is, hogy az általuk végzett szolgáltatásminőség megfelelés ellenőrzés eredményeit a szolgáltatók megfelelően

<sup>28</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

közzétették-e. E feladat keretében került sor a 2009. év negyedik negyedévében kiadott felhívások betartásának utóellenőrzésére is.

### A vizsgálat eredménye

A megelőző évben és a 2010-ben lefolytatott vizsgálatok alkalmával a Hatóság - az elektronikus hírközlési szolgáltatók közhiteles nyilvántartásának 2009. decemberi állapota szerint - valameny-i internet szolgáltatót ellenőrizte. A vizsgálat alá vont 224 szolgáltató közül 19 befejezte a szolgáltatását, 3 szolgáltatóról pedig megállapítható volt, hogy nem nyilvános szolgáltatást nyújt, ezért a közhiteles hatósági nyilvántartást pontosítani kellett.

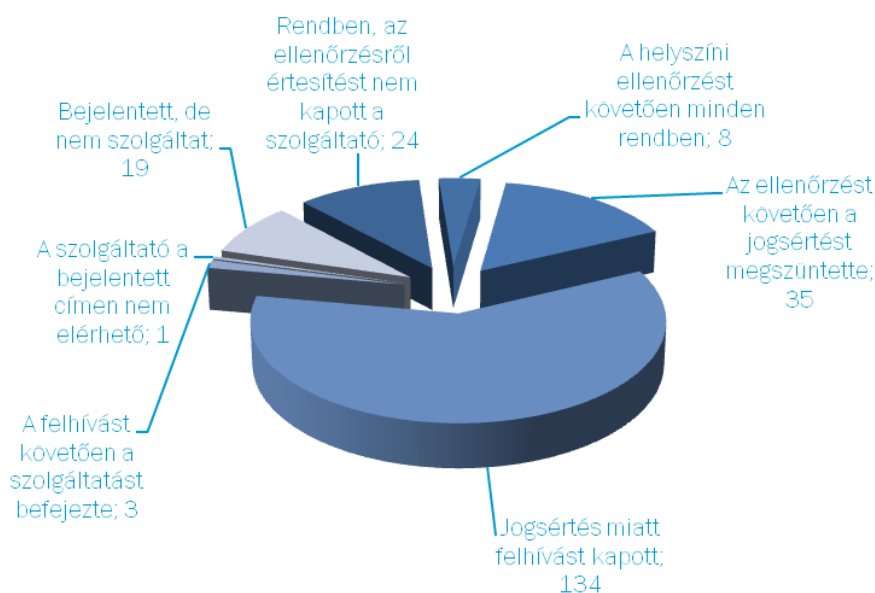
A vizsgálat a szolgáltatók ÁSZF-jeire, tájékoztatásaira, hirdeteményeire, hirdetéseire terjedt ki abból a szempontból, hogy a Kormányrendelet szerint a sáv szélesség megadása mellett feltüntetésre került-e a garantált le és feltöltési sebesség értéke. Ellenőrzésre került még a szolgáltatásminőség megfelelés eredményeinek közzététele. Az ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy 9 szolgáltató nem működtet honlapot, ezért ezen szolgáltatók esetében a vizsgálat helyszíni ellenőrzés keretében történt meg.

A 2010. évi hatósági vizsgálat során az ellenőrzés alá vont 224 szolgáltató közül 161 ÁSZF-je nem felelt meg a Kormányrendelet előírásainak. A honlapján szereplő tájékoztatásaiban 136 szolgáltató nem tüntette fel a díjcsomagoknál a maximális sáv szélesség megadása mellett, a garantált le és feltöltési sebesség értékét. A szolgáltatásminőség megfelelés ellenőrzés eredményét 158 szolgáltató nem tette közzé.

A Hatóság médiafigyeléssel kiszűrt reklámok tartalma alapján is ellenőrizte a Kormányrendelet szerinti kötelezettség betartását, és négy szolgáltató esetében tárt fel jogsértést.

A vizsgálat során megállapított jogsértést 35 szolgáltató az ellenőrzést követően azonnal megszüntette, 134 szolgáltató részére felhívás kiadására került sor.

### A hatósági ellenőrzés eredménye a szolgáltatóknál



A korábbi felhívásokban foglaltak végrehajtásának utóellenőrzése során megállapításra került, hogy valamennyi utóellenőrzött szolgáltató a jogszabályi előírásoknak megfelelően módosította ÁSZF-jét, honlapját, illetve a honlapon keresztül elérhető előfizetői tájékoztatását. Piacfelügyeleti eljárás indítására nem került sor.

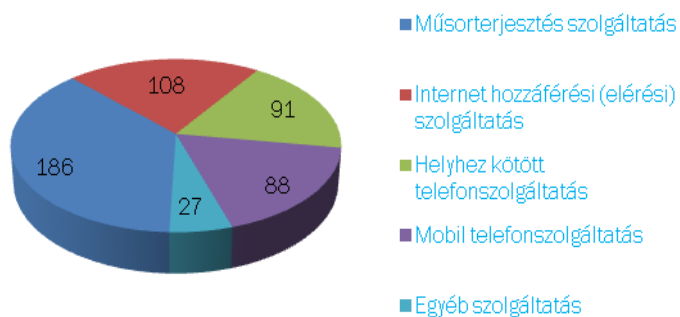
## H5 Az általános szerződési feltételek módosításainak ellenőrzése

Összhangban a közösségi szabályozással<sup>29</sup> a hazai jogszabályok nem kötik előzetes hatósági döntéshez, jóváhagyáshoz az általános szerződési feltételek érvényességét, a szolgáltatóknak elégséges ezeket a Hatósághoz bejelenteniük. A Hatóság 2009-től rendszeressé tette a hozzá, a hatályba lépés előtt 30 nappal benyújtott általános szerződési feltételek jogszerűségének felülvizsgálatát. A hatályba lépés előtt elvégzett ellenőrzés lehetővé teszi, hogy a Hatóság még a szerződéses feltételek hatályba lépése előtt lépéseket tegyen a jogszerűség biztosítása érdekében, vagyis felhívja a szolgáltatók figyelmét a jogsértésekre. Az ellenőrzés a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók esetében a módosítások döntő többségére kiterjedt.

### A vizsgálat eredménye

A tervfeladat végrehajtása során azon elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó szolgáltatók ÁSZF módosításait vizsgálta a Hatóság, amelyek bármely nyújtott szolgáltatásuk vonatkozásában több mint 10 000 előfizetővel rendelkeztek. A vizsgálat tárgyát a 2010. január 4. és 2010.

#### Vizsgált szolgáltatók benyújtott ÁSZF módosításai szolgáltatástípusonként



50. diagram

december 31. közötti időszakban a Hatósághoz benyújtott és hatályba lépett ÁSZF módosítások képezték. Ezzel a kiválasztással az év során összesen 22 szolgáltató ÁSZF módosításainak vizsgálatára került sor. A vizsgált szolgáltatók módosított ÁSZF-jei a szolgáltatást igénybevevő előfizetők közel 95%-ának előfizetői jogviszonyát érintették.

A 48. számú diagram adatai szerint, a műsorterjesztés szolgáltatással kapcsolatban nyújtották be a legtöbb ÁSZF módosítást, az egy szolgáltatóra jutó módosítások száma pedig a mobil szolgáltatás esetében volt a legmagasabb.

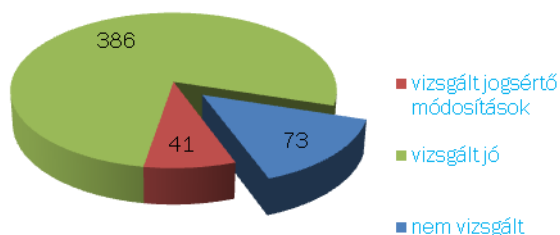
Az 500 benyújtott ÁSZF módosításból 427 (85,4%) ellenőrzésére került sor, melyek közül 41 esetben egy vagy több módosított rendelkezéssel kapcsolatban jogsértést állapított meg a Hatóság, ezek megszüntetésére 13 felhívást adott ki a Hatóság 11 szolgáltató részére.

<sup>29</sup> 2002/20/EK IRÁNYELV az elektronikus hírközlő hálózatok és hírközlési szolgáltatások engedélyezéséről (engedélyezési irányelv) 3. cikk (1)-(3) bekezdések

Az előzetes ÁSZF ellenőrzés hatékonyságát mutatja, hogy **10 érintett szolgáltató, összesen 40 esetben**, a felhívásban foglalt kötelezésnek eleget tett, és a jogszerűtlen módosítást visszavonta, illetve a tervezett módosítást immár a jogszabályoknak megfelelő tartalommal újra benyújtotta.

A Hatóság vizsgálta a módosításokkal csak közvetve kapcsolatban lévő ÁSZF rendelkezések jogszerűségét is, ennek során 6 szolgáltatónál további 21 rendelkezést talált nem megfelelőnek.

Vizsgált szolgáltatók benyújtott ÁSZF módosításai



51. diagram

A Hatóság ezekben az esetekben 30 napos határidő tűzésével kötelezte a Szolgáltatókat a hiányosságok megszüntetésére.

A Magyar Telekom Nyrt. a felhívásban foglaltaknak részben tett csak eleget, vagyis nem maradéktalanul módosította a jogszerűtlen ÁSZF részeket. A DunaWeb Távközlési Kft. pedig a korrekciót követően egy későbbi

módosításban ismételten szerepeltette a jogsértő feltételeket. Emiatt a Hatóság piacfelügyeleti eljárásban bírság szankció (300 000 Ft, illetve 100 000 Ft) alkalmazásával a jogszerűtlen szerződési feltételek törlésére kötelezte a két szolgáltatót. A fellebbezés nyomán jogerőssé vált bírság határozatokkal szemben mindkét szolgáltató bírósághoz fordult.

A vizsgálat során feltárt jogsértések számos problémát érintettek, melyek közül az alább felsoroltak voltak jellemzőnek tekinthetők.

A Hatóság vizsgálata során leggyakrabban a **szolgáltatás korlátozásával kapcsolatos szerződési feltételek** körében állapított meg jogsértést. A legjellemzőbb jogsértések az alábbiak voltak:

- a szolgáltatók a korlátozást szerződési feltételeikben számos esetben nem a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek csökkentésével, hanem a szolgáltatás – egyes esetekben azonnali – szüneteltetésével valósították meg, illetve a szolgáltatás szüneteltetését a szerződésszegés miatti felmondást megelőzően a felmondásnál enyhébb szankcióként alkalmazták,
- a szerződési feltételek sok esetben nem tartalmazták a korlátozás esetén az előfizető egyidejű értesítésének kötelezettségét és a jogszabályban taxatívén felsorolt eseteken túlterjeszkedve az adott szolgáltatás vonatkozásában további korlátozási eseteket is tartalmaztak,
- több szolgáltató a korlátozás megszüntetésére vonatkozó határidőt az ÁSZF-ben általános érvénnyel munkanapban határozta meg, noha a jogszabály szerint erre a megszüntetésre haladéktalanul sor kell, hogy kerüljön,
- a szerződési feltételek korlátozással kapcsolatos jogsértő díjtételeket tartalmaztak, pl. „korlátozás kezdetekor felszámított díjat”, valamint „visszakapcsolási díjat”, ha a kikapcsolásra (korlátozás helyett alkalmazott szüneteltetésre) díjtartozás miatt került sor.

A szolgáltatás szüneteltetésének lényege, hogy a szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó okból, vagy az előfizető kérésére időlegesen nem nyújt szolgáltatást. A szolgáltatás-korlátozás jogintézménye az előfizető szerződészegő magatartásához kapcsolódó, a szolgáltató által - a törvényben felsorolt esetekben és feltételekkel - szankció jelleggel alkalmazható intézkedési lehetőség, melynek során az előfizetői szolgáltatás bizonyos alapvető funkcióinak, a szolgáltatás minőségi vagy más jellemzőinek alacsonyabb szinten, csökkentett módon történő biztosításával valósul meg. Szolgáltatás korlátozásra hivatkozással a szolgáltatás nyújtásának teljes felfüggesztése a szolgáltató részéről tehát nem tekinthető jogszerűnek.

Tekintettel az előfizetők és a szolgáltató közötti szakmai és gazdasági egyenlőtlenségre (aszimmetriára) a jogalkotó a szolgáltatás korlátozásának alkalmazási lehetőségeit a jogszabályban tételes felsorolással határozta meg, melyekhez részletes feltételeket kötött. Így a szolgáltatás korlátozására kizárólag az Eht. 137. § (1) bekezdés a-c) pontjaiban megszabott valamely feltétel fennállása esetén kerülhet sor a korlátozásról szóló egyidejű értesítéssel együtt.

A Hatóság vizsgálata során az **ÁSZF rendelkezésre bocsátásával kapcsolatban** szintén tárt fel jogsértést. A kifogásolt módosítások szerint egyes szolgáltatók nem az Eht. 130. § (2) bekezdésének megfelelően térítésmentesen, hanem az ÁSZF-ben meghatározott díj ellenében bocsátják az előfizetők rendelkezésére az ÁSZF-et.

A Hatóság az **előfizetői bejelentések (díjreklamációk) és panaszok intézésére vonatkozó ÁSZF rendelkezések módosításának vizsgálata során szintén talált jogsértő feltételeket, ezek.** a díjreklamáció benyújtásakor a díjfizetési határidő meghosszabbodásával és a 30 napos panasz kivizsgálási határidő szolgáltató általi meghosszabbításával kapcsolatban merültek fel.

Az előfizetői bejelentések és panaszok intézése során, amennyiben a szolgáltatók nem a vonatkozó jogszabályok alapján határozzák meg a kivizsgálási, illetve válaszadási határidőket, az előfizetők részére nem állnak rendelkezésre kellő időben az információk arról, hogy a szolgáltatók bejelentéseiket, panaszait milyen eredménnyel bírálták el. Ez bizonytalan helyzetet eredményezhet a felek közötti követelések érvényesítése során. Tehát a szolgáltatók kiemelt kötelessége az előfizetői panaszok érdemi, a jogszabálynak megfelelően az ÁSZF-ben rögzített határidőben történő kivizsgálása és megválaszolása.

## **H6** Az általános szerződési feltételek kötbérfizetésre vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata

Bár a szolgáltatás nem megfelelése miatt kárátalányként fizetendő kötbér alapvetően a polgári jog körébe tartozó jogintézmény, az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok<sup>30</sup> – a szolgáltatás jellemzőire tekintettel – tételes szabályokat állapítanak meg a kötbér alapjára és számítására vonatkozóan. A Hatóság tapasztalatai alapján a szolgáltatók nem minden esetben szabályozzák általános szerződési feltételeikben a szolgáltatás igénybe nem vehetősége esetére fizetendő kötbérrel kapcsolatos eljárási szabályokat. A vizsgálat elsődleges célja e szabályozás felülvizsgálata, és a jogszerű megoldások kikényszerítése, másodsorban a jogalkotási, jogszabály-előkészítési munka támogatása, ugyanis a fenti rendelet kiadása óta eltelt öt év tapasztalatai alapján a rendeletet alapvető kérdésekben kell kiegészíteni, illetve módosítani.

<sup>30</sup> 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet

## A vizsgálat eredménye

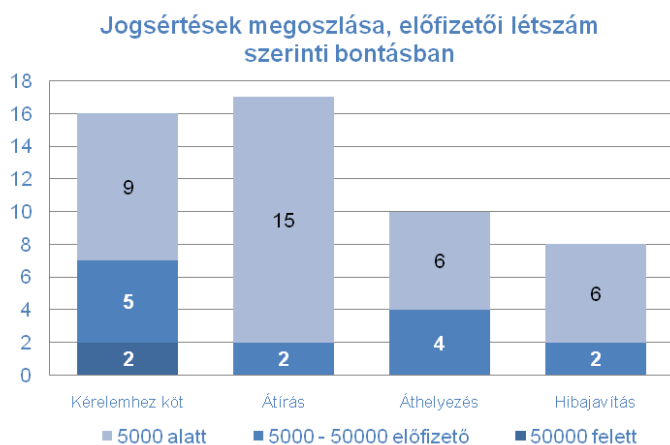
A 2009. év során a kötbérfizetésre vonatkozó előírások megfelelőségét már vizsgálta a Hatóság. Akkor a H7/2009. tervfeladatban 46 vizsgált szolgáltató közül 38 (82,6%) kapott felhívást a vizsgálat során feltárt hiányosságok miatt. A Hatóság az e tárgyban kiadott felhívásokban foglaltak teljesítésének utóellenőrzését is e feladat keretében végezte el. Az utóellenőrzésen túl 20, eddig még nem vizsgált szolgáltatói ÁSZF ellenőrzésére is sor került, így az eljárás összesen 58 szolgáltatót érintett.

A 2009. évben vizsgált és jogsértés miatt felhívásban részesített 38 szolgáltató közül 14-nél (36,8%), az ÁSZF továbbra is jogsértő rendelkezést tartalmazott, ezért a Hatóság piacfelügyeleti

eljárást indított, és a jogkövető magatartás kikényszerítése érdekében összesen 3 650 000 Ft értékben bírsággal sújtotta őket.

A most első ízben vizsgált 20 szolgáltató közül 15-nek, a szolgáltatók 75%-ának a Hatóság által vizsgált ÁSZF-je tartalmazott jogsértő rendelkezéseket, ezek módosítására a Hatóság felhívta az érintetteket.

**A jogsértéssel érintett szolgáltatók 55,2%-ánál (16 szolgáltató) előforduló jogsértés, hogy a kötbér megfizetését, jóváírását az előfizetők**



52. diagram

**kérelméhez kötik**, azaz az előfizetőnek kérelmet kell benyújtania a kötbér megfizetéséhez. A szolgáltató minden esetben tudomással bír a nyilvántartásában szereplő adatok alapján arról, hogy az adott helyzetben keletkezett-e kötbérfizetési kötelezettsége, és ha igen, akkor ezt az előfizető kifejezett kérése nélkül is köteles az előfizető számára jóváírni, vagy a fenti feltételek teljesülése mellett megfizetni az előfizető részére.

**Az átírással kapcsolatos kötbérfizetési kötelezettség** tekintetében a jogsértéssel érintett szolgáltatók 44,8%-a, azaz 13 szolgáltató meghatározta az általa ilyen esetben fizethető kötbér legmagasabb összegét, mely az esetek túlnyomó többségében az átírás díjával megegyező összegben volt maximálva, holott a kötbér mértéke a rendelet értelmében minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmada. A jogszabályok tehát ilyen maximum érték kikötésére nem adnak lehetőséget. A szolgáltatók közül 4-en nem a jogszabályi előírásoknak megfelelően szabályozták az ÁSZF-ben az átírással és az átíráshoz kapcsolódó kötbérfizetési kötelezettségeikkel kapcsolatos előírásokat, az átírás határidejét, 4 szolgáltató ÁSZF-jéből pedig hiányoztak ezen előírások.

**Áthelyezéssel kapcsolatos kötbérfizetési kötelezettség** tekintetében 2, helyhez kötött telefonszolgáltatást nyújtó szolgáltató ÁSZF-je nem rendelkezett az átírás határidejének be nem tartása esetén a szolgáltató által fizetendő kötbérrel kapcsolatos előírásokról. Az áthelyezéshez kapcsolódó kötbér mértékének maximálisan kifizethető felső összegét 5 szolgáltató határozta meg, valamint a kötbérfizetés feltételeit 3 szolgáltató nem a jogszabályoknak megfelelően szabályozta.

A vonatkozó jogszabály értelmében a szolgáltatók csak **helyhez kötött telefonszolgáltatásra** vonatkozóan kötelesek az áthelyezéssel kapcsolatos kötbérről rendelkezni az ÁSZF-ben.

**A hibaelhárításra nyitva álló határidő túllépését követően fizetendő kötbér** mértékét 5 szolgáltató nem a jogszabályban előírt módon, hanem annál alacsonyabb összegben határozta meg az ÁSZF-ben. A vizsgált szolgáltatók közül 4 jogszabályellenesen maximálta a késedelmes hibajavítás ese-

tén az általa kifizethető kötbér legmagasabb összegét. Nem egyértelmű előírásokat tartalmaz 2 szolgáltató ÁSZF-je, mivel keverednek benne a hibajavítási határidő be nem tartása esetén fizetendő kötbérre, valamint a szolgáltató által a hiba késedelmes elhárítása esetén nyújtandó díjcsökkentésre vonatkozó rendelkezések.

A feltárt jogsértések nem ösztönzik kellőképpen a szolgáltatókat arra, hogy az átírási, áthelyezési, illetve hibaelhárítási határidőt betartva gyorsan, hatékonyan, minél magasabb színvonalon szolgálják ki előfizetőiket, ezért a jogszabályi előírások betartatása rendkívüli fontossággal bír.

## H7

### Az általános szerződési feltételeknek a szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó rendelkezéseinek felülvizsgálata

Az elektronikus hírközlésben külön jogintézményként szabályozott a szolgáltatás szüneteltetése.<sup>31</sup> E szabályozás szerint a szünetelés, szüneteltetés mindkét fél oldalán felmerülő okból bekövetkezhet, akár az előfizető kérésére akár a szolgáltató által végzett karbantartás, hálózat felújítás miatt, továbbá előre nem látható és el nem hárítható külső ok miatt is. Az Eht. azt is meghatározza, hogy mely esetekben nem köteles a szünetelés alatt az előfizető díjat fizetni, és kimondja azt, hogy a szolgáltatóknak általános szerződési feltételeiben meg kell határozni azokat az eseteket, mikor az előfizetőt díjfizetési kötelezettség terheli, annak ellenére, hogy a szolgáltatás szünetel. A szolgáltatók a szüneteltetést korlátozási módként – mint szerződésszegő magatartás jogkövetkezményét, szankcióként – nem alkalmazhatják. A szolgáltatás korlátozás és a szolgáltatás szüneteltetés jogintézménye közötti fő különbség, hogy szüneteltetés esetén a szolgáltatás teljesítése teljes egészében szünetel, míg korlátozás esetén az előfizetői szolgáltatás bizonyos alapvető funkcióinak részleges deaktiválásáról van szó. A Hatóság szolgáltatási területként, mintavétellel vizsgálta az erre vonatkozó szolgáltatói szerződési feltételeket. A 2009-es évben végzett ellenőrzésből kitűnt, hogy a szüneteltetésre vonatkozó szabályozás a szolgáltatói általános szerződési feltételekben sokszor nem a jogszabályoknak megfelelő, hiányos.

#### A vizsgálat eredménye

A 2010-es évben 15 olyan szolgáltató (14 új szolgáltató és egy már a tavalyi évben is vizsgált szolgáltató – Invitel Távközlési Zrt.) került kiválasztásra ellenőrzés céljából, amelyek helyhez kötött telefon, kábeltelevízió (műsorelosztás) és helyhez kötött internet szolgáltatás nyújtására is bejelentett szolgáltatók. A szolgáltatók kiválasztása oly módon történt, hogy előfizetői számuk alapján megfelelően reprezentálják a fenti szolgáltatások nyújtására nyilvántartásba vett szolgáltatók teljes körét, országos és területi szintű megoszlás szerint egyaránt. A kiválasztott szolgáltatók között emellett megtalálhatóak azok a relatív kevés számú előfizetővel rendelkező szolgáltatók is, melyek esetében az ÁSZF szolgáltatás szünetelésével kapcsolatos előírásai azt indokoltá tették. A jogszabályi rendelkezések alapján a vizsgálat során ellenőrzésre került, hogy a vizsgált szolgáltatók ÁSZF-jei a szüneteltetéssel kapcsolatos rendelkezéseket a jogszabályokkal összhangban szabályozták-e, valamint gyakorlatukban követik-e az előírásokat.

A vizsgálat nyomán feltárássra kerültek a szolgáltatás szüneteltetésével kapcsolatos, visszatérően ismétlődő típushibák. A Hatóság tíz szolgáltatónál állapított meg jogszabálysértést. Az egyik visszatérő probléma az volt, hogy olyan esetekben is szüneteltetést írt elő az ÁSZF, amikor az Eht. más jogintézményeit kell alkalmazni.

<sup>31</sup> Eht. 135-136. §-ok



A vizsgált szolgáltatók közül négy (Zelka Zrt., PR Telecom Zrt., Békés-Kábel TV Kft., Parisat Kft.) jogellenesen határozta meg az előfizető által kezdeményezett szolgáltatás szünetelés minimális időtartamát, illetve az egy naptári éven belül kérhető szünetelések számát.

A Hatóság felhívta a szolgáltatókat, hogy kötelesek az előfizetői szolgáltatást szüneteltetni az előfizető kérésére, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. Ha az előfizetői szolgáltatás az előfizető kérésére szünetel, a szünetelés időtartamára az előfizetőt csak csökkentett, indokolt és méltányos díj fizetésére lehet kötelezni. Ha a szolgáltatás sajátosságai szerint műszakilag megvalósítható a szolgáltatás szüneteltetése, akkor a szolgáltató köteles a szüneteltetésre vonatkozó előfizetői kérelmet teljesíteni, nincs mérlegelési jogköre. A szünetelés időtartamának a szolgáltató az ÁSZF-jében felső határt szabhat, ez azonban egyéni előfizető esetén nem lehet kevesebb hat hónapnál. Nem határozhatja meg a szolgáltató ugyanakkor a szüneteltetések maximális számát, mivel erre a jogszabály nem ad lehetőséget.

A szolgáltatók közül kettő (QPS Kft., PR Telecom Zrt.) az Eht. 136. § (1) a) pontjába ütközően a hálózat átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása miatt a szolgáltatást naptári hónaponként az egy napot meghaladóan szüneteltették, noha ezt a törvény csak maximum havi egy napig teszi lehetővé az előfizető legalább 15 nappal korábbi értesítése mellett. Az ennél hosszabb időtartamú szüneteltetés esetén az Eht. 136. § (2) bekezdése szerint a szolgáltatónak díjfizetési kötelezettsége keletkezik az előfizető felé.

A szolgáltatók közül nyolc (Tarr Kft., RubiCom Zrt., Zelka Zrt., Com.unique Kft., Parisat Kft., Kiskörösi Kábeltelevízió Kft., Békés-KÁBEL TV Kft., PR Telecom Zrt.) díjtartozás esetén a szolgáltatást jogellenesen szüneteltette, illetve a jogszabályban a szolgáltatás korlátozására okot adó eseteket a szolgáltatás szüneteltetése cím alatt szerepeltették ÁSZF-jeikben. A szolgáltatás korlátozása és a szolgáltatás szüneteltetése jogintézménye között az a fő különbség, hogy szüneteltetés esetén a szolgáltatás teljesítése teljes egészében szünetel, míg korlátozás esetén az előfizetői szolgáltatás bizonyos alapvető funkcióinak részleges deaktiválásáról van szó. A szolgáltatás korlátozása az előfizető szerződésszegése esetén a jogszabályi feltételekkel alkalmazható szankció jellegű intézkedés, a szüneteltetés viszont nem.

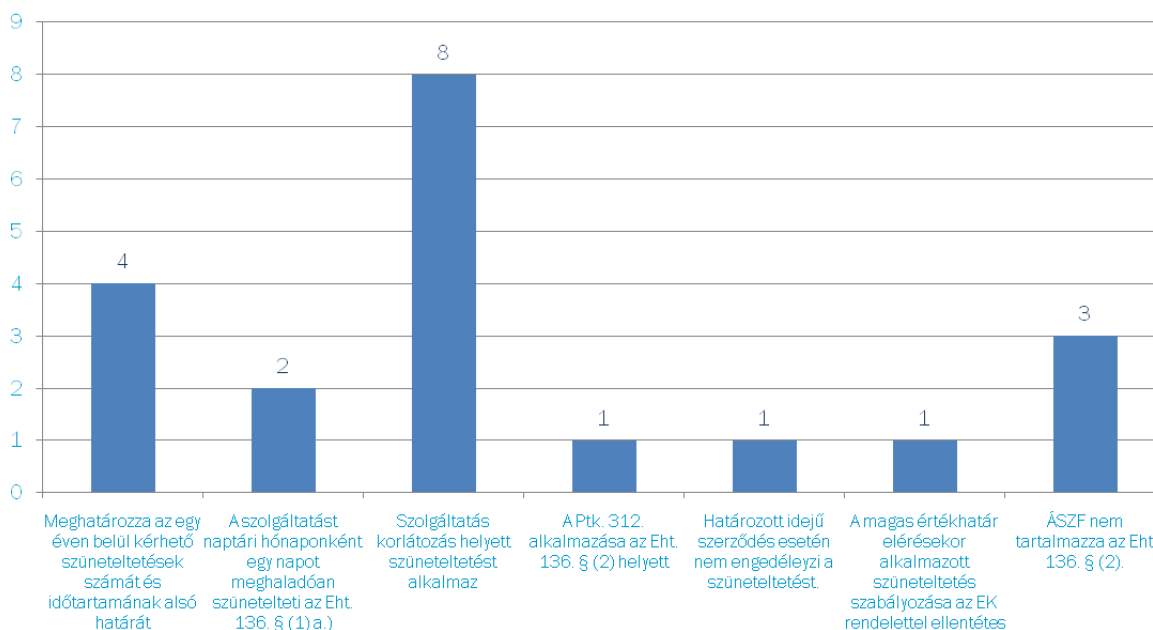
A határozott idejű szerződések esetén egy szolgáltató (Rubicom Zrt.) az előfizető kérése ellenére sem engedélyezte a szüneteltetést vagy csak egyedi elbírálás alapján járult hozzá a szüneteltetéshez. A Hatóság megállapította, hogy nem jogszerű a szolgáltatói ÁSZF ezen rendelkezése. A szolgáltató köteles az előfizetői szolgáltatást az előfizető kérésére - amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai műszakilag lehetővé teszik - szüneteltetni. Nem képezi technikai akadályát a szüneteltetésnek az, hogy az adott előfizetői szerződés határozott idejű.

Egy szolgáltató (Invitel Távközlési Zrt.) esetében a mobilinternet szolgáltatás szüneteltetésére vonatkozó ÁSZF rendelkezések az 544/2009/EK rendelettel voltak ellentétesek. A Szolgáltató nem építette be ÁSZF-jébe a barangolás során igénybe vett az adatforgalomra, az előfizető által választható értékhatárra vonatkozó szabályokat. Nem biztosítja az előfizetők számára – sem az előfizetői szerződés megkötésekor, sem a magas forgalom összességét eléréséről történő értesítéskor –, hogy az alapértelmezett 15 000 forintos határtól eltérő összességű korlátot válasszanak, vagy egyáltalán ne kérjenek ilyen beállítást a roaming használatakor, ezzel sérti az előfizetők szabad választási jogát.

További három szolgáltató (Tarr Kft., RubiCom Zrt., Kiskörösi Kábeltelevízió Kft.) esetében az volt a hiányosság, hogy a szolgáltatók nem emelték be ÁSZF-jükbe azt, hogy ha a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok vagy a mindkét fél érdekkörén kívül eső ok miatt szünetel a szolgáltatás, akkor az előfizető az erre az időtartamra vonatkozó díj fizetésére nem köteles. Ha a szüneteltetés egy

adott naptári hónapban meghaladja a 48 órát, a szolgáltatók kötelesek visszatéríteni az egy hónapra eső előfizetési díjat.

### A szolgáltatóknak megküldött felhívások okai



53. diagram

## H8

### A set-top-box használatához kötött szolgáltatások esetén a hibaelhárítás ellenőrzése

2009. első félévében meghaladta az 1 milliót azon előfizetők száma Magyarországon, akik valamilyen előfizetői szolgáltatást digitális módon, set-top-box (digitális vevődekóder) alkalmazásával vesznek igénybe (digitális kábeltelevízió előfizetők száma: 303 688, műholddal végzett műsorterjesztés és az Antenna Digital szolgáltatás esetében az előfizetők száma: 704 051). A Hatósághoz az elmúlt időszakban érkezett bejelentések alapján a szolgáltatók a hibaelhárítás során az előfizetőkre hárítják a set-top boxok javításával kapcsolatos intézkedések megtételét (pl. a szolgáltató képviselőjében eljáró forgalmazóval történő kapcsolatfelvétel, készülékhiba gyanúja esetén a készülék forgalmazóhoz történő beszállítás). Az egyes szolgáltatók eltérő megoldásokat alkalmaznak; egyes esetekben a set-top-box a szolgáltató tulajdonában van és az előfizető letéti és bérleti díjat fizet, más esetekben a szolgáltatás igénybevevőjének kell a digitális vevődekódert beszereznie. Ebből következően eltérően alakulnak a hibaelhárításra vonatkozó követelmények, melyek betartását a Hatóság e feladat keretében ellenőrizte.

#### A vizsgálat eredménye

Az ellenőrzésre kijelölt elektronikus hírközlési szolgáltatók úgy kerültek kiválasztásra, hogy a műsorterjesztési piacon minden lényeges set-top-box segítségével igénybe vehető digitális platformra (műholdas műsorterjesztés, a továbbiakban: **DVB-S**; digitális kábeltelevízió, a továbbiakban: **DVB-C**; Internet Protocol TV, a továbbiakban: **IPTV**; és az Antenna Digital földfelszíni műsorterjesztés), illetve szolgáltatásra kiterjedjen a vizsgálat. További szempont volt, hogy az egyes platformokon a vizsgált szolgáltatók összesített előfizetői száma a teljes előfizetői szám legalább 80%-át lefedje.

A tervfeladat végrehajtása során hét elektronikus hírközlési szolgáltató tíz szolgáltatása került ellenőrzésre, ezek közül a Magyar Telekom Nyrt. (a továbbiakban: **Magyar Telekom**) három, a UPC Magyarország Kft. (a továbbiakban: **UPC Kft.**) két digitális platformon is érintve volt. A DVB-S platformon szolgáltatást nyújtó szolgáltatók mindegyike, a DVB-C és az IPTV digitális platformokon szolgáltatást nyújtó szolgáltatók közül a legnagyobb előfizetői számmal rendelkező szolgáltatók, továbbá az Antenna Digital szolgáltatója, az Antenna Hungária Zrt. érintett volt a vizsgálatban.

A vizsgálat megkülönböztette a hibakezelési eljárás szolgáltató általi szabályozásának, valamint a hibakezelési eljárás gyakorlati alkalmazásának kérdését.

**A vizsgálat alapján a hét szolgáltató tíz szolgáltatása közül egynek sem volt teljes mértékben jogszerű a hibakezelési eljárásra vonatkozó szabályozása és annak gyakorlati alkalmazása, ezért valamennyi szolgáltató felhívást kapott ÁSZF-ének módosítására, illetve a jogkövető magatartás tanúsítására.**

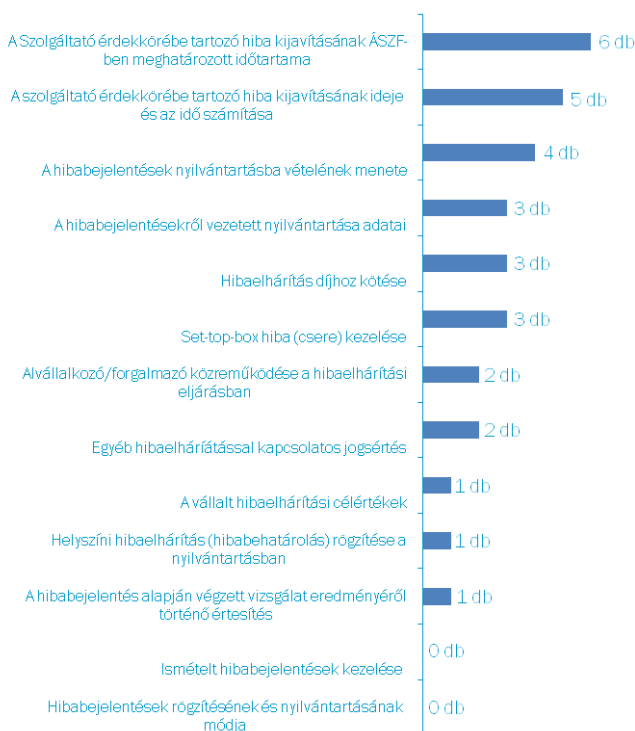
#### A leggyakoribb, illetve legsúlyosabb jogsértések:

Külön vizsgálva a szabályozást és annak alkalmazását, az 52. és 53. számú diagramok mutatják az egyes ellenőrzési szempontok kapcsán a jogsértések számát az összes, azaz tíz szolgáltatás vonatkozásában.

A szabályozás kapcsán a legjellemzőbb jogsértés, hogy az ÁSZF-ben nem megfelelő az előfizető által bejelentett, a szolgáltató hibabehatároló eljárása eredményeként **valósnak bizonyult, a szol-**

**gáltató érdekkörébe tartozó** hiba kijavításának határidejére vonatkozó rendelkezés.

Jellemző jogsértések a hibakezelési eljárás szabályozása kapcsán



54. diagram

Ezzel szoros összefüggésben a második leggyakoribb jogsértés a szolgáltatók – ÁSZF-en kívüli – belső szabályozásához kapcsolódik, itt jellemzően a hibaelhárítási időtartam számítása nem volt megfelelő.

Négy szolgáltatás esetén az ÁSZF nem tartalmazta teljes körűen a hibabejelentésről vezetett nyilvántartás jogszabályban előírt adatait, ebből három esetben a szükséges adatokat a nyilvántartások valóban nem is tartalmazták.

Három-három esetben (UPC Direct, Digi TV és Antenna Digital szolgáltatás) **a hiba-**

**elhárítás díjhoz volt kötött**, illetve a set-top-box cseréjével kapcsolatban volt megállapítható jogsértés a szolgáltató részéről. Ez utóbbira példa, hogy a díjmentes hibaelhárítás érdekében a szol-

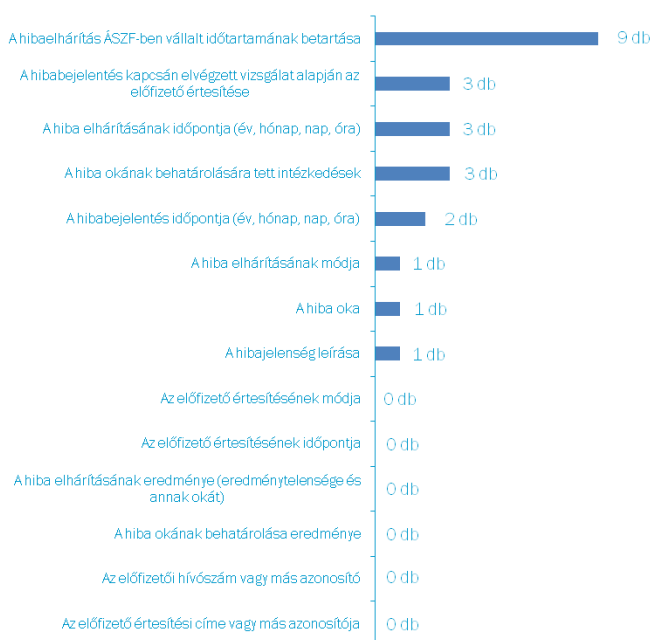
gáltató aktív közreműködést igénylő kötelezettséget ró az előfizetőre, például a set-top-box szolgáltatóhoz történő beszállítását.

A hibakezelés gyakorlatának vizsgálata kapcsán a legjellemzőbb jogsértés, hogy az ÁSZF-ben vállalt hibaelhárítási időtartamot - egy kivételtől eltekintve-, a szűrőpróbaszerűen kiválasztott minta vizsgálata alapján nem tartották be.

A vártnál jobb eredményt hozott az előfizető értesítésére vonatkozó előírások betartásának ellenőrzése. Azonban ennek oka - nagy valószínűséggel - abban keresendő, hogy meghibásodás esetén helyszíni elhárításra került sor, mely esetben a jogszabályi előírásokat a szolgáltatók teljesítik.

A vártnál több nem megfelelés merült fel a nyilvántartásokban rögzített dátum és óra adatokkal kapcsolatban. Lényeges hiba, hogy több esetben a helyszíni hibaelhárításnál csak a dátum került rögzítésre, így a hibaelhárítási idő órában történő számítására nincs lehetőség, pedig ez az előfizetőnek fizetendő **kötbér számításának alapja.**

Jellemző jogsértések a hibakezelési eljárás alkalmazása kapcsán



55. diagram

A hiba okának behatárolására tett intézkedések nyilvánvalóan rögzítése kapcsán három szolgáltatósnál állapított meg az ellenőrzés nem megfelelést.

A Hatóság a vizsgálat során az alábbi jogsértéseket értékelte súlyosnak és a jövőbeni utóellenőrzések során kiemelt figyelmet fordít az érintett szolgáltatóknál a jogszerű állapot kikényszerítésére:

**A szolgáltatók az ÁSZF-ben vállalt hibaelhárítási időtartamot több esetben nem tartották be.**

Ez a jogsértés egyrészt azért súlyos, mert a szolgáltatók által vállalt hibaelhárítási idő

esetenként már így is elfogadhatatlanul hosszú (jelen vizsgálatban 72 órától 360 óráig terjedő értékek fordultak elő), és a szolgáltatóknak több esetben még ezt sem sikerült betartania. Ugyanakkor a hibaelhárítási idő több esetben nem volt órában megállapítható, mivel nem megfelelően kerültek rögzítésre a hibabejelentés, illetve a hibaelhárítás időpontjai. Súlyosbítja a jogsértést, hogy a szolgáltatók a gyakorlatban kötbérfizetési kötelezettségüknek automatikusan nem tesznek eleget, azt előfizetői igényhez kötik.

**Egyes szolgáltatók a hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult, a szolgáltató érdekkörébe tartozó helyszíni hibajavítását díjhoz kötötték.**

*Három vizsgált szolgáltató esetében 3-5 ezer forint összegű kiszállási díj megfizetéséhez kötötték a helyszíni hibaelhárítást.*

A hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult, szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba díjmentes elhárítása érdekében a szolgáltató aktív közreműködést igénylő kötelezettséget rótt az előfizetőre.

*Két vizsgált szolgáltató esetén az előfizetőnek kellett beszállítani a set-top-box-ot a szolgáltatóhoz, hogy ne kelljen a kiszállási díjat kifizetnie.*

A hibabehatároló eljárás eredményeként valósnak bizonyult, szolgáltató érdekkörébe tartozó hiba kijavítására az ÁSZF-ben vállalt időtartammal kapcsolatban két jellemző jogsértés fordult elő. **Egyrészt a hibaelhárítási idő nem órában, hanem napban, illetve munkanapban szerepelt, másrészt a hibaelhárításra nem határoztak meg egy konkrét, minden esetben alkalmazandó időtartamot, hanem azt csak az esetek 80%-ára vállalták.**

*A hibabejelentések nyilvántartásában óra pontossággal kell szerepelnie a hibabejelentés és az elhárítás időpontjának is, a vonatkozó Korm. rendelet<sup>32</sup> előírásainak ugyanis csak úgy felelhet meg a szolgáltató, ha minden egyes hibabejelentés vonatkozásában a hibaelhárítás időtartamát órában méri.*

*A hibaelhárítási időtartamra vállalt kötelezettség be nem tartatása esetén a szolgáltató kötbér fizetésére köteles. Ezért a hibaelhárítási időtartam betartására vonatkozó kötelezettségnek az esetek 80%-ára történő szűkítése hátrányos az előfizetők számára, mert az esetek 20%-ában ettől a szolgáltató kötbérfizetés nélkül eltérhet. Ezen jogsértő gyakorlat mögött ugyanakkor az IHM rendelet<sup>33</sup> és a szolgáltatások minőségi célértékeire vonatkozó Korm. rendelet előírásainak nem megfelelő értelmezése is állhat. Míg az IHM rendelet egyértelműen a konkrét hibabejelentések kapcsán szab kötelezettséget, addig a Korm. rendeletben szereplő célérték vállalása a szolgáltatás-minőség mérésének egy mutatója.*

**A hibanyilvántartásban a hibabejelentés és a hibaelhárítás ideje nem megfelelően került rögzítésre.**

*A hibanyilvántartásban a helyszíni hibaelhárítás esetén csak a dátum került rögzítésre, illetve a hibaelhárítás időpontja - alvállalkozó megkeresése miatt - megelőzte a hibabejelentés időpontját. Így a hibaelhárítási idő valóságnak megfelelő, óra pontosságú, számítására nem volt lehetőség. Ez hátrányos az előfizetők számára, mert a hibaelhárítási időtartamra vállalt kötelezettség be nem tartatása esetén a szolgáltató kötbér fizetésre köteles.*

**A hibabejelentésekről vezetett nyilvántartás adatai nem megfelelően szabályozottak.**

*A jogszabály által taxatívén felsorolt, nyilvántartásban kötelezően rögzítendő adatok az ÁSZF-ben hiányosan szerepeltek és a gyakorlatban sem kerültek rögzítésre a hibaelhárítás során.*

## H9

### A panaszkezelési tevékenység ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az előfizetőt az előfizetői szerződésben az ügyfélszolgálatán, illetve internetes honlapján közzétéve tájékoztatni arról, hogy a szolgáltatással kapcsolatos bejelentéseket, panaszokat milyen feltételek szerint teheti meg a szolgálta-

<sup>32</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

<sup>33</sup> 16/2003. (XII. 23.) IHM rendelet

tónál, és arról, hogy az ügyfélszolgálathoz érkező egyes panaszokat mennyi időn belül fogja kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről mennyi időn belül és milyen módon értesíti.<sup>34</sup> A jogszabály szigorú kivizsgálási feltételeket, határidőket ír elő a szolgáltató részére arra az esetre vonatkozólag, ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja<sup>35</sup>. Az általános szabályok szerint<sup>36</sup> az előfizető szóbeli panaszát a szolgáltatónak azonnal, írásban benyújtott panaszát – elutasítás esetén indokolással együtt - 30 napon belül meg kell válaszolnia. Ezen kötelezettségek betartása ellenőrzésének célja a fogyasztók érdekeinek védelme az elektronikus hírközlési szolgáltatási piac szereplőivel fenntartott kapcsolataikban, különösen, hogy magas szintű védelmet vehessenek igénybe a szolgáltatókkal szembeni jogviták egyszerű és gyors rendezése érdekében<sup>37</sup>. A Hatóság a vizsgálat eredményeként azt várja, hogy a szabálytalanságok kiküszöbölésével a vizsgálatot követően a szolgáltatók jogszerűen járnak el a panaszok elbírálásánál.

## A vizsgálat eredménye

A Hatóság a Szolgáltatók által beküldött 30 előfizetői panaszt és 30 díjreklamációt az alábbi négy szempont szerint vizsgálta:

1. a szolgáltatók az ÁSZF-jükben vállalt 30 napon belül válaszoltak-e a beérkezett ügyfélpanaszra;
2. a panaszt elutasító álláspontjukat indokolták-e;
3. díjreklamációk esetén a jóváírás megtörtént-e a következő havi elszámolással, vagy a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül;
4. a szolgáltatók ÁSZF-jüket a Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban alakították-e ki.

### *1. A szolgáltatók az ÁSZF-jükben vállalt 30 napon belül válaszoltak-e a beérkezett ügyfélpanaszra*

Az alábbi ábra részletesen szemlélteti, hogy a vizsgált szolgáltatók esetében milyen arányban tartották be a szolgáltatók a jogszabály által előírt határidőt:

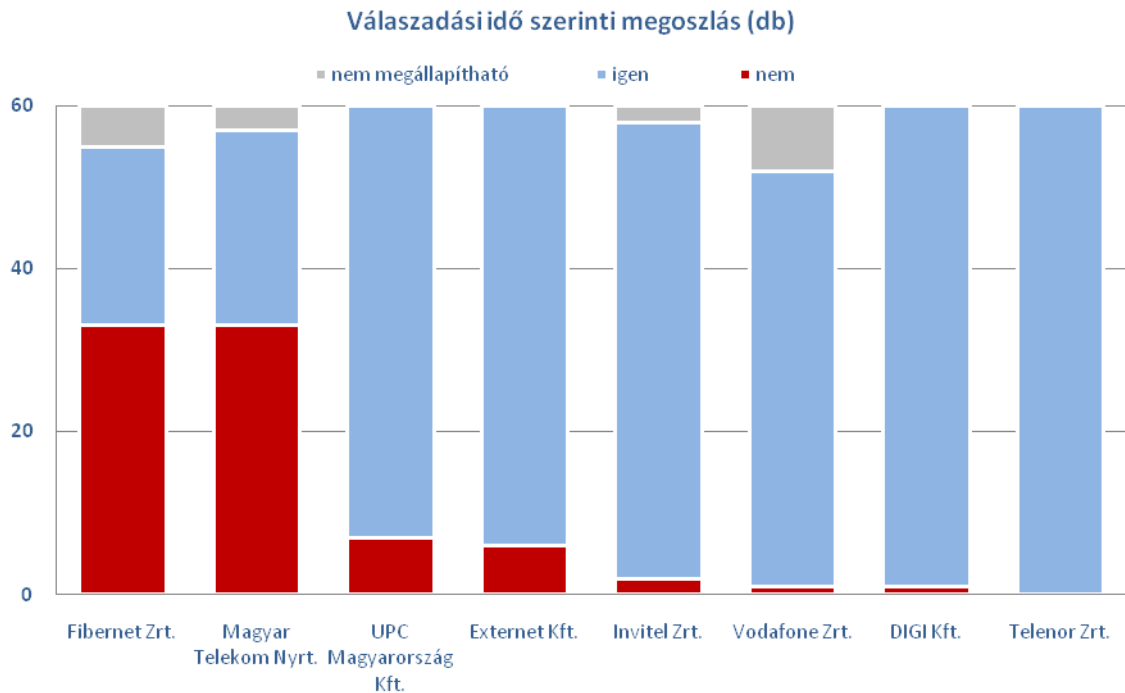
---

<sup>34</sup> Eht. 138. § (2) bekezdés b) pont

<sup>35</sup> Eht. 138. § (4), (5) és (6) bekezdés

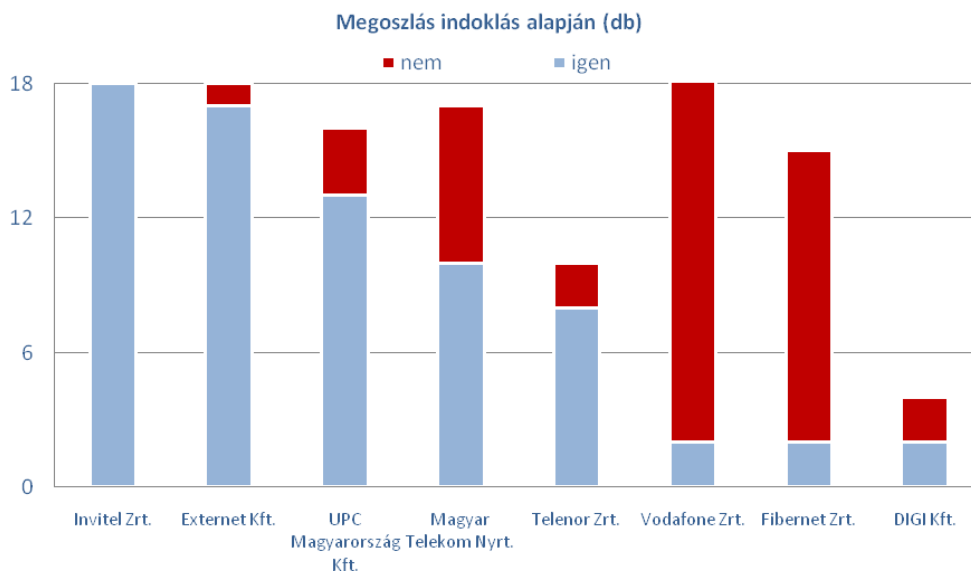
<sup>36</sup> Az Eht. 138. § (8) bekezdése alapján alkalmazandó, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. és 17/C. §-ai.

<sup>37</sup> Eht. 2. § bg) pontja



56. diagram

## 2. A panaszt elutasító álláspont indokolása



57. diagram

A Hatóság a panaszt elutasító álláspont indokolása esetén azt vizsgálta, hogy az előfizető kapott-e a kérdésére választ, sablonlevelet küldött-e ki a szolgáltató, illetve a kapott válasz érthető volt-e az előfizető számára. Ezen szempontokat figyelembe véve megállapítható, hogy a **Vodafone**, illetve a **Fibernet Zrt.** előfizetőinek küldött válaszlevelek legtöbbször csak sablonlevelek voltak.

Díjreklamációk esetén, amikor a panaszra részben helyt adott, mindkét szolgáltató részben jóváírta az előfizető által vitatott díjtételt, de a válaszlevelükből nem derült ki, hogy mi alapján hozták meg a döntésüket.

3. Díjreklamációk esetén megtörtént-e a jóváírás a következő havi elszámolással, vagy a bejelentés elbírálásától számított 30 napon belül

A 240 megvizsgált panasz közül 158 esetben történt jóváírás. A szolgáltatók amennyiben jóváírták az előfizető által vitatott díjtételt, a jóváírást a következő havi elszámolással tették meg.

4. A szolgáltatók az ÁSZF-jüket az Fgytv. 17/A. §-ában és 17/C. §-ában foglaltakkal összhangban alakították-e ki

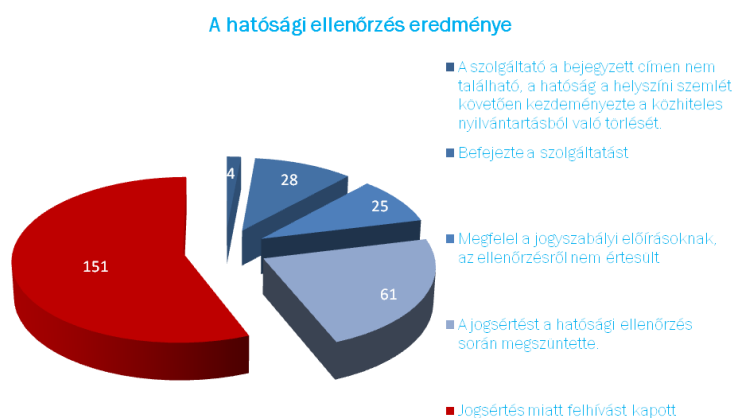
A Hatóság vizsgálata arra is kiterjedt, hogy a nyolc szolgáltató az ÁSZF-jét a jogszabályi előírásoknak megfelelően alakította-e ki. A jogszabály értelmében a szolgáltató köteles az írásbeli panaszt 30 napon belül írásban megválaszolni, a panaszt elutasító álláspontját pedig indokolni. A megvizsgált szolgáltatók közül mind a nyolc szolgáltató ÁSZF-jében szerepel a 30 napos határidő, az indokolás pedig öt szolgáltató ÁSZF-jében szerepel.

## H10

### A telefonos ügyfélszolgálatok elérhetőségének ellenőrzése az alkalmazott hívásdíj szempontjából (műsorelosztó szolgáltatók)

E feladat egy 2008. évben megkezdett vizsgálat folytatása, amely során az elmúlt két évben valamennyi internet szolgáltató telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálati és hibabejelentő munkahelyeinek hívhatóságát ellenőrizte a Hatóság abból a szempontból, hogy az megfelel-e az előírásoknak, vagyis elérhető-e a hibabejelentő az ügyfélszolgálattal azonos feltételekkel. Az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét a szolgáltatóknak úgy is biztosítani kell, hogy a hívás díja ne legyen magasabb a legalacsonyabb díjú hívás díjánál.<sup>38</sup> Az ellenőrzés 2010-ben a műsorelosztó szolgáltatók ügyfélszolgálataira terjed ki. A vizsgálat folytatását indokolta, hogy 2008-ban az ellenőrzött szolgáltatók 82%-ánál, 2009 szeptemberéig 52%-ánál állapított meg jogsértést a Hatóság.

#### A vizsgálat eredménye



58. diagram

A Hatóság az ellenőrzés folyamán azt vizsgálta, hogy a szolgáltató az általános szerződési feltételeiben, valamint internetes honlapján megjelölt telefonos ügyfélszolgálati és hibabejelentő munkahelyei hívhatók-e a jogszabályban meghatározott legalacsonyabb díjú hívással.

A vizsgálat az ellenőrzöttek köréből 25 szolgáltató vonatkozásában nem tárt fel hiányosságot. Hívásdíjazásuk megfelelt a jog-

<sup>38</sup> Eht. 140. § (1) bekezdés



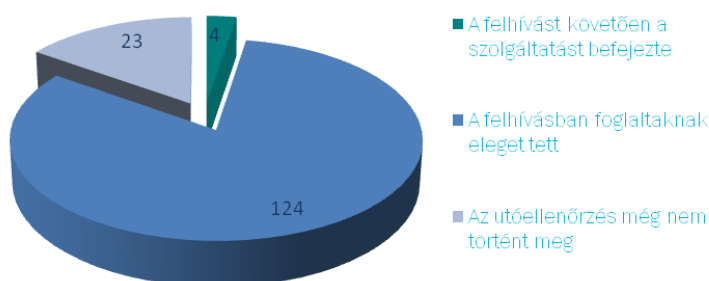
szabály előírásainak, mert belföldi zöldszámmal, kékszámmal, rövidített hívószámmal szolgáltatóként, illetve körzetenként egy-egy hívószámmal elérhetőek.

Az ellenőrzött szolgáltatók közül **212 szolgáltató** esetében a Hatóság megállapította, hogy telefonos ügyfélszolgálati és hibabejelentő munkahelyei nem hívhatók a jogszabály szerinti díjazással. A hatósági ellenőrzés során 61 szolgáltató megszüntette a jogsértő állapotot. Felhívás kiadására 151 jogsértő szolgáltató esetében került sor, hogy a megjelölt határidőn belül a telefonhálózaton elérhető ügyfélszolgálatuk és hibabejelentő szolgálatuk elérhetőségét úgy módosítsák, hogy az feleljen meg a jogszabály előírásának. Az ellenőrzés alkalmával a Hatóság megállapította, hogy 28 szolgáltató befejezte a szolgáltatást.

A szabálytalanságok megszüntetésére - határidő megjelölésével – 151 jogsértő szolgáltatót hívott fel a Hatóság. A felhívást követően négy szolgáltató úgy döntött, hogy elektronikus hírközlési szol-

gáltatását befejezi és kérte törlését a Hatóság közhiteles nyilvántartásából. A felhívásban meghatározott határidő elteltét követően folyamatosan megtörténtek az utóellenőrzések Piacfelügyeleti eljárás indítására nem került sor, mivel az utóellenőrzés megállapította, hogy valamennyi szolgáltató eleget tett a felhívásban foglaltaknak, a telefonos ügyfélszolgálati és hibabejelentő munkahelyeik elérhetősége

A hatósági utóellenőrzés eredménye



59. diagram

az azokra irányuló hívások díjazása megfelel a jogszabály előírásainak.

## H11

### A call centeren keresztül elérhető ügyfélszolgálatok ellenőrzése

Az ügyfelektől származó visszajelzések indokolják átfogó ellenőrzések elvégzését a call centereken keresztül elérhető ügyfélszolgálatok esetében. Az ellenőrzés célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók hogyan tesznek eleget a jogszabályban meghatározott és az általános szerződési feltételekben rögzített, az ügyfélszolgálatok elérhetőségére vonatkozó követelménynek (a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését is biztosítani<sup>39</sup>). A vizsgálat minden elektronikus hírközlési szolgáltatásra kiterjed. A vizsgálat alkalmával ellenőrzésre kerülnek a call centereket üzemeltető ügyfélszolgálatok hívásstatisztikai adatai, a hívásadatok alapján képzett minőségi mutatók, valamint a reklámtevékenység tiltására vonatkozó szabály betartása.<sup>40</sup>

<sup>39</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 11. § (2) bekezdés

<sup>40</sup> 16/2003. (XII.27.) IHM rendelet 19. § (4) bekezdés

## A vizsgálat eredménye

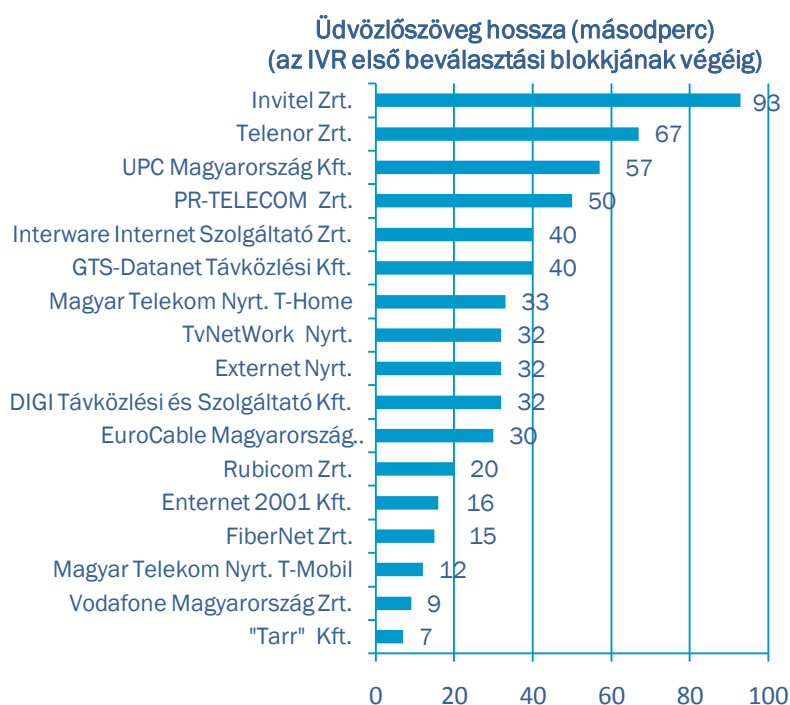
### A call center ügyintéző bejelentkezésének vizsgálata

A Hatóság az eljárás során megállapította, hogy az ügyfélszolgálat elérhetőségére előírt mutató célértékét, – mely szerint a szolgáltató köteles havi átlagban az ügyfélszolgálatra érkező hívások legalább 75%-a esetében legfeljebb 120 másodpercen belül ügyintéző bejelentkezését biztosítani – a 2010. év folyamán - legalább egy hónapban - öt szolgáltató nem teljesítette. A jogszabálysértő szolgáltatók előfizetőinek száma meghaladja az egymilliót, az érdeksérelem jelentős volt.

A mutató nem megfelelő módon történő képzéséből adódóan négy szolgáltató részére küldött a Hatóság felhívást. A jogszabálysértő szolgáltatók előfizetőinek száma meghaladja a 490 000-t, az érdeksérelem ez esetben is jelentős volt.

### Az üdvözlőszöveg és tájékoztatás időtartamának vizsgálata

A szolgáltatók a hívó felet a menüpontok közötti választásra való felszólítást megelőzően üdvözlők és tájékoztatják arról, hogy milyen előfizetői adatok szükségesek az ügyintézéshez. A vizsgált 17 szolgáltató call centerében az üdvözlő szöveg időtartama – mielőtt a hívó fél választhat a hangmenüben – 7 és 93 másodperc között alakult.



60. diagram

A szolgáltatók többsége ezt az időtartamot nem számítja bele a – minőségi célértéken belül történő – bejelentkezésre rendelkezésre álló 120 másodpercbe, az adatszolgáltatás során csak két szolgáltató nyilatkozott úgy, hogy már az üdvözlőszöveg is beleszámít.

### Reklámközlemény elhelyezésének vizsgálata

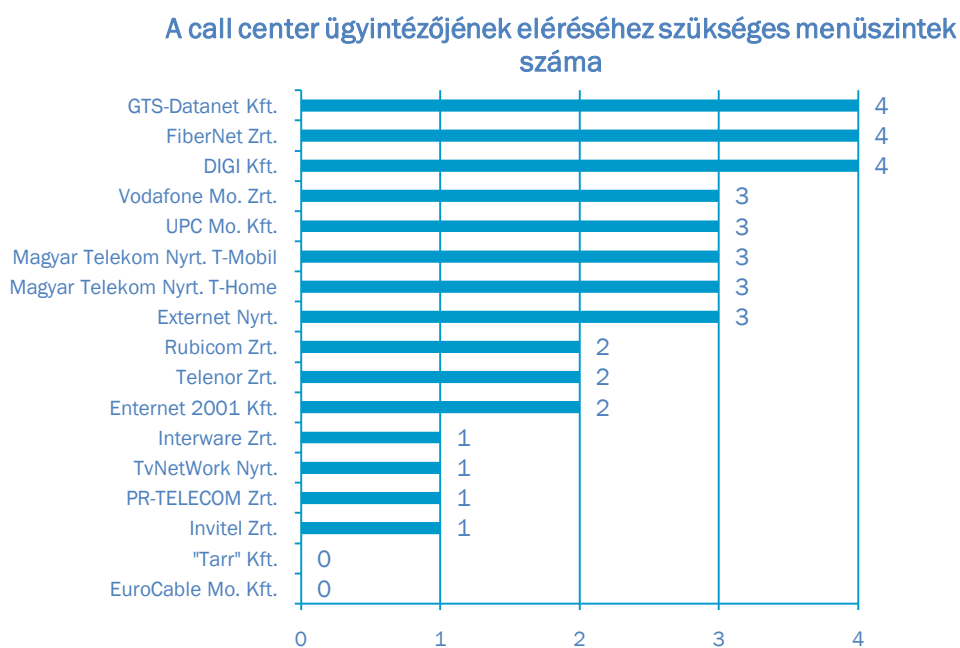
A hangmenüben történő választást megelőzően reklámközlemény elhelyezését jogszabály tiltja, ezért ez a tevékenység jogsértésnek minősül.

Az üdvözlőszöveg elhangzása után reklámot közölt hívó féllel két szolgáltató azelőtt, mielőtt választhatott volna – ügyének intézése érdekében – a menüben. A jogszabálysértő szolgáltatók előfizetőinek száma meghaladja a 4 000 000-t, az érdeksérelem ez esetben is jelentős volt.

#### Az ügyintéző elérésének vizsgálata

A hívások fogadását és a választott menük alapján (hibabejelentés, szolgáltatások, tájékoztatók stb.) azok csoportosítását az IVR (Intelligent Voice Recording) rendszer végzi.

A szolgáltatók call centerének menürendszere az ügyintéző elérése szempontjából nagyon változatos módon van beállítva. A vizsgált szolgáltatók közül két szolgáltatonál az ügyintéző azonnal bejelentkezett. A vizsgált szolgáltatók 75%-ánál az ügyintézőhöz csak a második, harmadik, illetve negyedik menüsinten lehet eljutni. Tovább nehezíti az ügyintézőhöz való eljutást az a tény, hogy minden menüsinten legalább még 3-5 almenü van, így a hívó sok esetben csak „pörög” a menürendszerek között, de az ügyét nem tudja elintézni. Különösen a sok funkciót kiszolgáló call center rendszerekben probléma az ügyintézőhöz való legegyszerűbb választási út megtalálása. (pl. a Magyar Telekom Nyrt. az adatszolgáltatásában úgy nyilatkozott, hogy IVR rendszerében egy nem azonosított, magyar nyelvű, ügyintézőt igénylő ügyfél esetében nem értelmezhető az ügyintézőhöz történő legegyszerűbb elérési út megadása.)



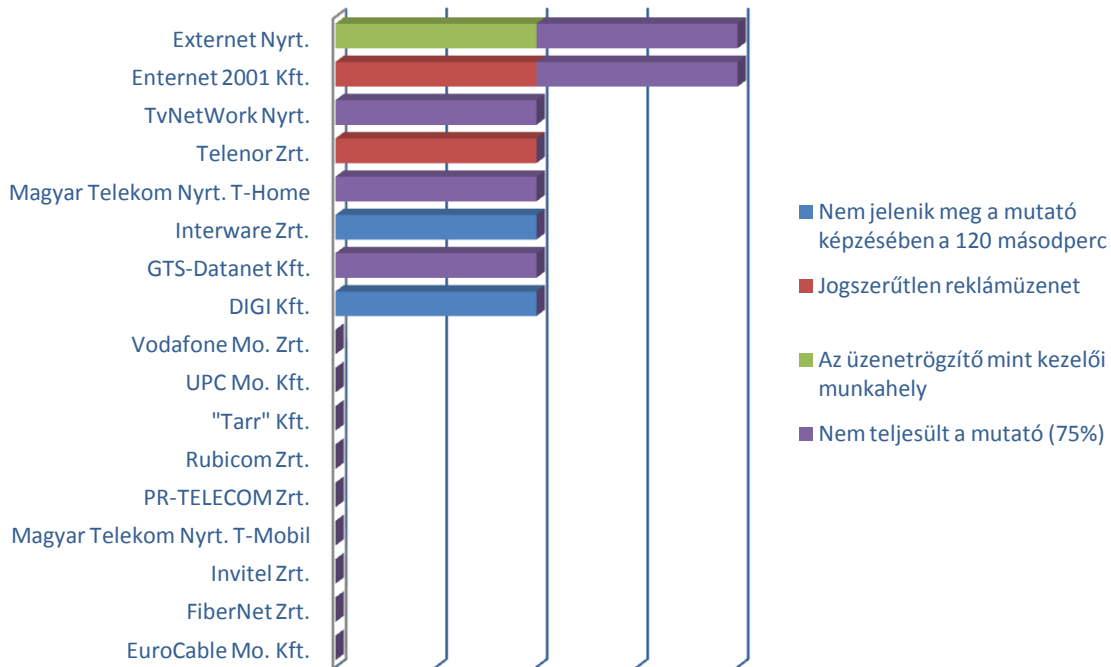
61. diagram

A Magyar Telekom hanginformációs rendszerében még az is megnehezíti az ügyfeleknek az ügyintéző kapcsolásához szükséges választás megtalálását, hogy csak bizonyos időkorlátok között fogadja el az IVR a választási kódot. Rossz időpillanatban történő választás esetén akár bonthatja is az IVR a hívást. Ellenpéldaként a Vodafone Zrt. és a Telenor Zrt. call center rendszere rendkívül sok automata kiszolgálást biztosít (egyenlegfeltöltés, készülék beállítások, egyenleginformációk, stb.), mégis viszonylag egyszerű módon elérhetőek az élőhangos ügyintézői munkahelyek.

A vizsgálat lefolytatása után a Hatóság részletes statisztikai adatokat kapott a mutatók havi értékeiről, a szolgáltatók mutatóra vonatkozó számítási módszereiről, valamint a call centerek menürendszereinek bonyolultságáról is. A 17 vizsgált szolgáltatonál 9 tevékenysége esetén állapított

meg jogsértést a Hatóság, nyolc esetben felhívás kiadására került sor. Egy szolgáltatóval szemben (az ismételt jogsértésből adódóan) hivatalból piacfelügyeleti eljárást indított.

### Tapasztalt jogsértések szolgáltatónként



62. diagram

## H12 A minőség önellenőrzésének vizsgálata (internet)

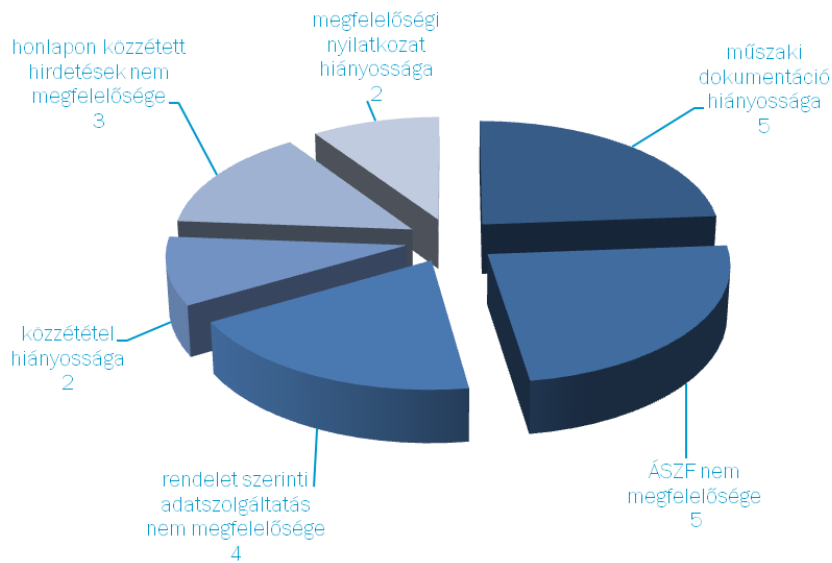
A Hatósághoz beérkezett, a minőségre vonatkozó panaszok esetében leggyakrabban az internet szolgáltatást kifogásolták. Jogszabályban<sup>41</sup> meghatározottak szerint a minőség megfelelőségét külső tanúsító szervezet tanúsítványával vagy minőségirányítási rendszerrel (ISO) rendelkező szolgáltató esetén nyilatkozattal és érvényes tanúsítványal, valamint az elektronikus hírközlési szolgáltató által kiadott megfelelőségi nyilatkozattal lehet igazolni. Amennyiben a szolgáltató önmaga végzi a minőség ellenőrzését, akkor mérési terv alapján folyamatosan mérnie, ellenőriznie kell a jogszabályban meghatározott minőségi mutatók teljesülését. A Hatóság ellenőrzi a szolgáltatásminőség megfelelőségére vonatkozó ellenőrzés elvégzését, az általános szerződési feltételekben meghatározott minőségi mutatók célértékeit, valamint azok teljesülését, a megfelelőség igazolásokat és a vizsgálati tervek jogszerűségét.

### A vizsgálat eredménye

A vizsgálatba azok a szolgáltatók kerültek kiválasztásra, amelyeknél a szolgáltatás minőségével kapcsolatban bejelentett panaszok száma - az előfizetők számához viszonyítva - a 2009. évi adatszolgáltatásokban a legmagasabb volt.

<sup>41</sup> 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet

## A feltárt jogsértések megoszlása



63. diagram

A hatósági ellenőrzések kiszűrték azokat a szolgáltatókat, amelyeknél az ÁSZF, illetve az internetes honlapon megjelenő hirdetésekben az internetes sáv szélesség megadása jogszabályellenes volt, az internetes honlapon történő közzététel nem volt hozzáférhető, a közzétett dokumentumok formailag, vagy tartalmilag hibásak voltak, az adatkapun benyújtott adatszolgáltatás hibás, illetve nem kellően dokumentált volt, a megfelelési nyilatkozat formailag és tartalmilag hibás volt, és az ezt alátámasztó dokumentumok nem álltak rendelkezésre. Az ellenőrzésbe bevont 16 szolgáltató közül 7 vonatkozásában jogsértést állapított meg a Hatóság.

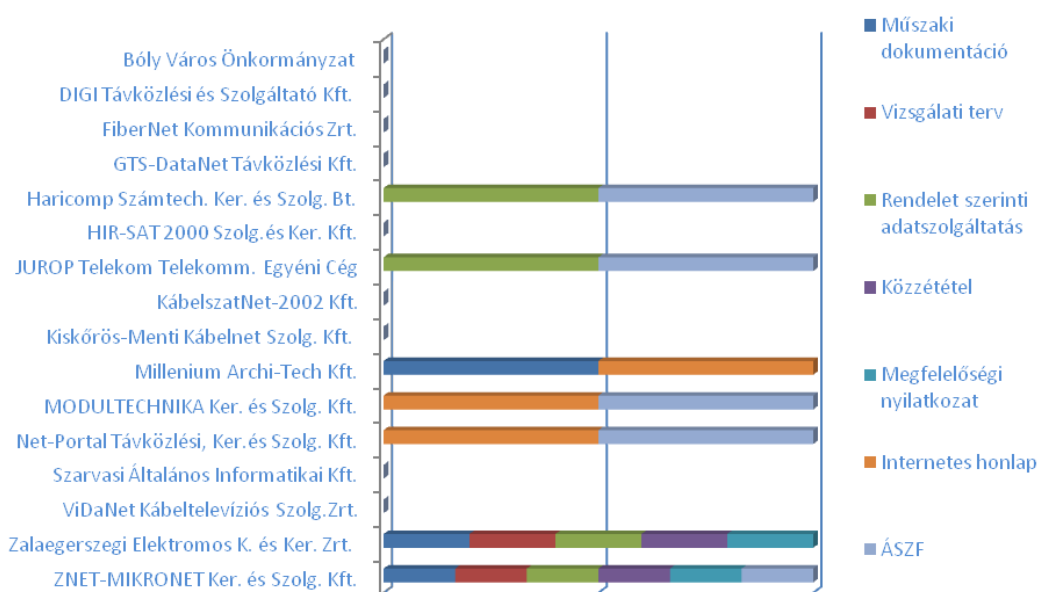
A hatósági ellenőrzés folyamán a műszaki dokumentáció hiányossága, az ÁSZF nem megfelelése miatt 5-5 esetben, az adatszolgáltatás nem megfelelése miatt négy esetben, a közzététel hiánya miatt két esetben, a honlapon közzétett hirdetések nem megfelelése miatt három esetben és a megfelelési nyilatkozat hiányossága miatt két esetben állapított meg a Hatóság jogsértést.

A vizsgálatok során tett intézkedések hatására - a már utóellenőrzött - jogsértő szolgáltatók mindegyike úgy módosította a honlapját, illetve az adatszolgáltatását, valamint műszaki dokumentációját, hogy az megfelel a jogszabályi előírásoknak. A jogsértő szolgáltatók száma elérte az ellenőrzött szolgáltatók 44%-át.

Az ellenőrzés folyamán három szolgáltató rendelkezett az ISO szabványoknak megfelelően tanúsított minőségirányítási rendszerrel és 13 szolgáltató a szolgáltatásminőség megfelelését megfelelő nyilatkozattal igazolta.

A felhívott és utóellenőrzött szolgáltatók minden esetben úgy módosították a weblapjukat és az adatszolgáltatásukat, hogy az megfelel a kormányrendelet vonatkozó előírásainak.

## A feltárt jogsértések szolgáltatók szerint



64. diagram

# H13

## A díjtartozások kezelésének ellenőrzése

Az elektronikus hírközlési szolgáltatáshoz kapcsolódó szerződéses viszonyban fő kötelezettségként a szolgáltatót a szolgáltatás nyújtása, míg az előfizetőt az ellenérték megfizetése terheli. Amennyiben az előfizető e kötelezettségének nem tesz eleget, a szolgáltató a szerződést felmondhatja. A felmondásra azonban csak megfelelő garanciális szabályok betartásával kerülhet sor. A szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Azonban nem jogosult a szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot. Továbbá, akkor sem jogosult a szolgáltató a szerződés felmondására, ha az előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.<sup>42</sup> A Hatóság e szabályok érvényesülését ellenőrzi, vagyis az értesítésre megadott határidők, az összegszerűségre vonatkozó feltételek, valamint a folyamatban lévő jogvita esetén alkalmazandó szabályok teljesítését.

<sup>42</sup> Eht. 134. § (7) bekezdés

## A vizsgálat eredménye

A vizsgálat nyolc szolgáltató vonatkozásában a 2009. november 4. és 2010. június 30. időszakban felmondásra került előfizetői szerződésekre terjedt ki.

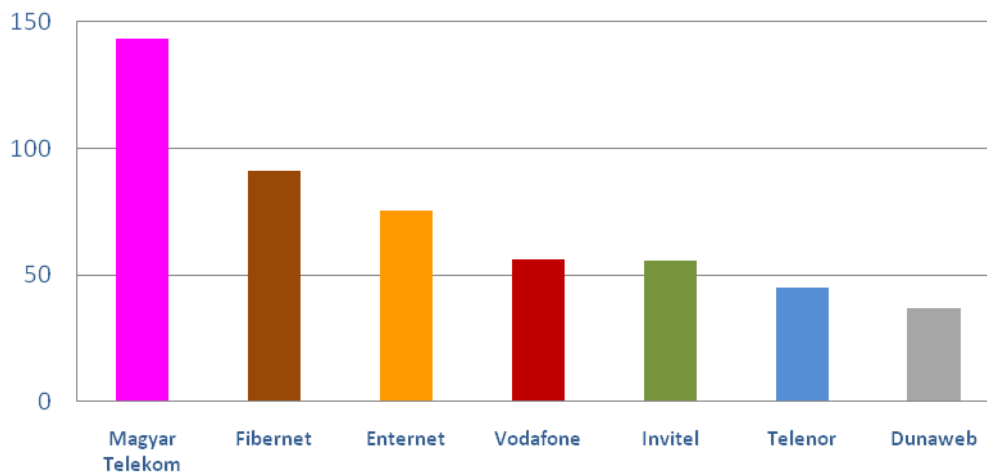
A Digi Távközlési és Szolgáltató Kft. az adatkérő végzésre reagálva, ezáltal az adatkérésnek eleget téve, úgy nyilatkozott, hogy számlapanasz következtében díjtartozás fennállása miatt előfizetői szerződés felmondására egyik szolgáltatás esetében sem került sor a Hatóság által vizsgált időszakban.

Az Invitel Zrt., a Dunaweb Kft., a Fibernet Zrt., illetve a Vodafone Magyarország Zrt. az adatkérő végzés kézhezvételét követően jelezte a Hatóság részére, hogy esetükben a számlapanasz következtében, díjtartozás fennállása miatt több ezer esetben került sor az előfizetői szerződés felmondására a vizsgált időszakban.

Ezen szolgáltatók esetében a Hatóság azt az eljárást követte, hogy a szolgáltató elektronikus úton megküldte a vizsgált időszakra vonatkozó, a felmondásokat tartalmazó listát, majd a Hatóság szűrőpróba szerűen kiválasztott 15 öt közülük. A 15 felmondást tartalmazó listát a Hatóság visszaküldte az érintett szolgáltatók részére, és így a kiválasztott felmondásokra vonatkozóan tettek eleget a szolgáltatók adatszolgáltatási kötelezettségüknek.

A Telenor Zrt. öt, a Magyar Telekom Zrt. kilenc, míg az Enternet 2001 Kft.-nél 11 előfizetői szerződés felmondására került sor a vizsgált időszakban. Az alábbi diagram részletesen szemlélteti, hogy a vizsgált szolgáltatók esetében átlagosan hány nap telik el az első értesítés és az ügymond második, egyben a 30 napos felmondási időt tartalmazó értesítés között:

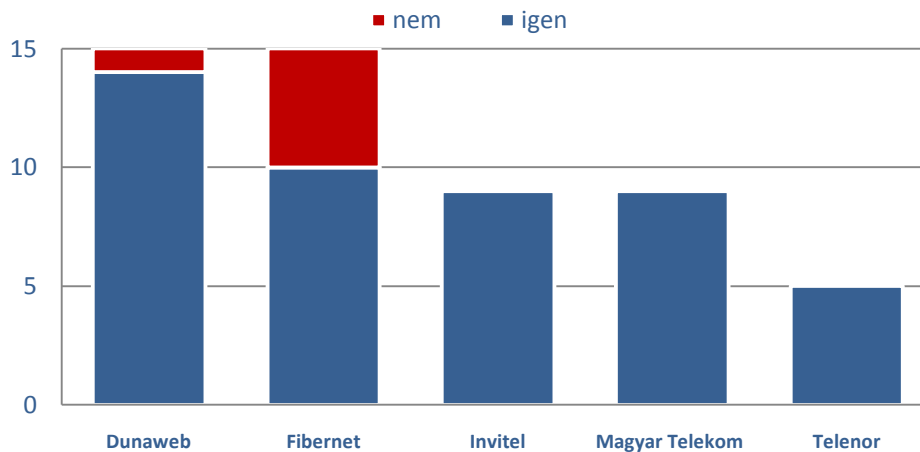
1. értesítés és a felmondás között eltelt átlagos idő (nap)



65. diagram

Ugyan nem képezte a hatósági ellenőrzés tárgyát, mégis öt szolgáltató esetében - Dunaweb Távközlési Kft, Fibernet Zrt, Invitel Zrt, Magyar Telekom Nyrt., Telenor Magyarország Zrt. - a panaszok kivizsgálására vonatkozó 30 napos válaszadási határidőre is megállapítást tudott tenni a Hatóság. Az alábbi diagram szemlélteti a válaszadási határidők szolgáltatók szerinti megoszlást:

### 30 napos válaszadási határidő megoszlása (db)



66. diagram

## H14

### Az általános szerződési feltételek módosítását elmulasztó szolgáltatók ellenőrzése

A Hatóság piacfelügyeleti tevékenysége során figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatók a jogszabályváltozásokra is tekintettel módosítják-e általános szerződési feltételeiket. 2009-ben, a meghirdetett sáv szélességhez kapcsolódó vizsgálat során a Hatóság számos olyan szolgáltatót talált, mely nem hajtotta végre a megkövetelt módosításokat, és ezen belül olyan szolgáltatókat is, melyek már több éve nem módosították általános szerződési feltételeiket. A Hatóság nyilvántartásában szereplő szolgáltatók, illetve a szolgáltatók által megküldött általános szerződési feltételek összevetésével megállapítható, hogy vannak olyan szolgáltatók, melyek vagy egyáltalán nem rendelkeznek általános szerződési feltételekkel, vagy nem küldték meg azt a Hatóságnak. E problémával kapcsolatban tisztázni kell, hogy az adott szolgáltató egyáltalán megkezdte-e tevékenységét, rendelkezik-e előfizetőikkel.

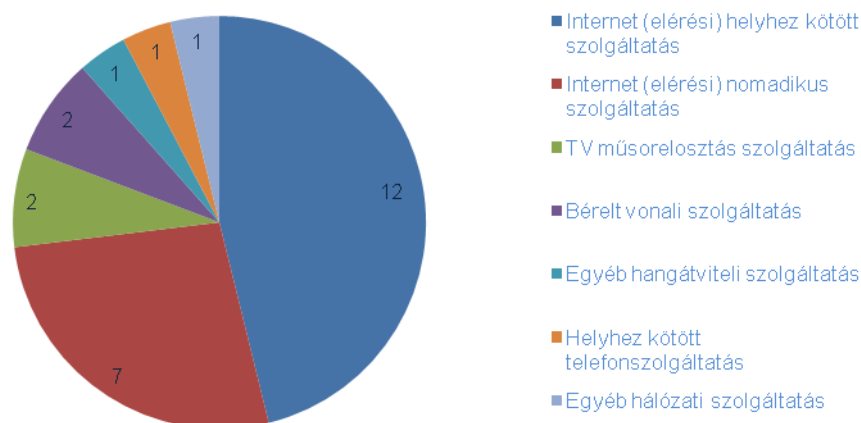
#### A vizsgálat eredménye

A vizsgálat keretében **20 szolgáltató 26 szolgáltatását** vizsgálta a Hatóság. A tervfeladat során a vizsgált 20 szolgáltatóból ötnél (25%) nem merült fel olyan körülmény, szolgáltatói mulasztás, mely felhívás kiadását vagy piacfelügyeleti eljárás megindítását indokolta volna.

A vizsgált 20 szolgáltató közül 14 (70%) kapott felhívást a nem megfelelő ÁSZF készítés, módosítás és a Hatóság részére történő megküldéssel kapcsolatos jogszabályi rendelkezések megsértése miatt.



## A vizsgált szolgáltatások megoszlása



67. diagram

Ezen általános kötelezésen felül a 14 jogsértő szolgáltatóból hármat a bejelentésben közölt adatokban bekövetkezett változásra vonatkozó 3 napos bejelentési kötelezettség betartására, míg egy szolgáltatót az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásának megszüntetését 60 nappal megelőző értesítési kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírások betartására is kötelezte. A jogsértő 14 szolgáltatóból hét készített ÁSZF-et, de azt nem küldte meg a Hatóságnak. További **hét** szolgáltató szintén készített ÁSZF-et, de azt korábban csak e-mailben küldte meg a Hatóságnak, aláírással ellátott bejelentést nem tett, ezért a Hatóság az ÁSZF-et nem vette nyilvántartásba. A felhívásokban foglaltak utóellenőrzése a felhívásokban feltüntetett határidő leteltét követően fog megkezdődni.

# H15

## Az egyoldalú szolgáltatói szerződésmódosítások ellenőrzése

Törvény<sup>43</sup> csak meghatározott körben teszi lehetővé az előfizetői szerződés (az általános szerződési feltételek és az egyedi előfizetői szerződés) egyoldalú módosítását, az egyedi előfizetői szerződésben, az általános szerződési feltételekben rögzítettek szerint. Az egyoldalú módosítás azonban nem eredményezhet lényeges módosítást (nem érintheti a szolgáltatás igénybevételi feltételeit, minőségi célértékeit). Az egyoldalú módosításra hatósági döntés vagy jogszabályváltozás alapján, valamint a körülményekben bekövetkezett lényeges változás esetén kerülhet sor. A szolgáltatók a módosítások alapjaként az esetek döntő többségében ezen utóbbi okot jelölik meg, nem részletezve a konkrét változások pontos indokait. Az egyoldalú módosítás különösen akkor kritikus – bár nem feltétlenül jogsértő – ha olyan előfizetőket érint, akik nincsenek abban a helyzetben, hogy a módosítás miatt a szerződést felmondják, mert nincs olyan, számukra elérhető szolgáltatás, mely a szolgáltató-váltást lehetővé tenné<sup>44</sup>. A vizsgálat a módosítások indokoltságára, illetve az előfizetők értesítésére vonatkozó szabályok betartásának vizsgálatára irányul.

<sup>43</sup> Eht. 132. § (2) bekezdés

<sup>44</sup> BDT 2007.1586, a Szegedi Ítélet: Gf. I. 30 490/2005. sz. ítélete.

## A vizsgálat eredménye

A vizsgált szolgáltatók mindegyike esetében felhívás került kiadásra, mivel ahol a közvetlen értesítés meg is valósult, az ÁSZF nem ezt a gyakorlatot tartalmazta, vagy jogszerűtlen, hiányos szabályozást tartalmazott.

A vizsgálat során beküldött módosítások és szolgáltatói nyilatkozatok alapján megállapítást nyert, hogy a közleményes értesítés alkalmazása azoknál a szolgáltatóknál vált kizárólagossá, amelyeknél a magas előfizetői létszám ezt a megoldást sokkal költséghatékonyabbá és egyszerűbbé tette (a vizsgált szolgáltatók közül tehát elsődlegesen a mobil rádiótelefon szolgáltatóknál). A kisebb előfizetői létszámmal rendelkező szolgáltatók esetében a közvetlen értesítés valamilyen formája (számlalevél, e-mail) került jellemzően alkalmazásra. A közleményes értesítéssel a mobil rádiótelefon szolgáltatók és az országos szintű szolgáltatásokkal rendelkező szolgáltatók (pl. Invitel, Magyar Telekom vezetékes üzletág) országos napilapban megjelentetett hirdetés formájában éltek.

A fennálló helyzet az előfizetők alapvető jogait (pl. a szolgáltatásokkal és igénybevételükkel kapcsolatos naprakész és pontos tájékoztatáshoz való jog) szűkíti, azon túlmenően, hogy a jogszabályokban foglalt előírásoknak sem felelt meg.

A hatósági felhívások a szolgáltatók eddigi visszajelzései alapján képesek lesznek előmozdítani a közvetlen értesítési gyakorlat térnyerését, azonban a felhívások kiadását a Hatóság önmagában nem tartja elégségesnek a szerződésmódosítási gyakorlat hatékony átforgalmazásához, ehhez a Hatóság és a szolgáltatók közötti további egyeztetésre, valamint a szabályozás újragondolására és utóellenőrzések lefolytatására is szükség lesz.

## 4. A postai szolgáltatások piacfelügyelete

### P1

#### Az egyetemes postai szolgáltatások minőségének hatósági vizsgálata

A vizsgálat célja a vonatkozó postai jogszabályok által előírt minőségi követelmények teljesülésének biztosítása. A jogszabály<sup>45</sup> évenkénti, a szolgáltató által a Hatósághoz címzett beszámolási kötelezettséget ír elő. Az egyetemes postai szolgáltatásokkal kapcsolatosan a szolgáltatóhoz benyújtott panaszokról és kártérítési igényekről, valamint a ténylegesen megtérített károk számáról, ügyintézési idejük alakulásáról a szolgáltatónak adatokat kell szolgáltatnia. Ehhez hasonló kötelezettséget állapít meg a várakozási és az átfutási idő követelmények méréséről szóló módszertan, illetve a postai dátumnyomat és a küldeménytovábbítás megbízhatóságának mutatószámaira vonatkozó minőségi követelmények alakulása tekintetében. A beszámolók alapján a Hatóság a jogszabály rendelkezései szerint minden évben adminisztratív jellegű ellenőrzést végez. Ellenőrzi az előző évek hatósági intézkedéseiben a szolgáltató számára előírt követelmények kapcsán kidolgozott minőségjavító intézkedések ütemterv szerinti megvalósítását, továbbá a benyújtott mérési módszertanok megfelelőségéről dönt. Az adminisztratív ellenőrzést követően szükség szerint saját hatáskörben indított minőségügyi vizsgálattal ellenőrzi a beszámolóban foglaltakat.

## A vizsgálat eredménye

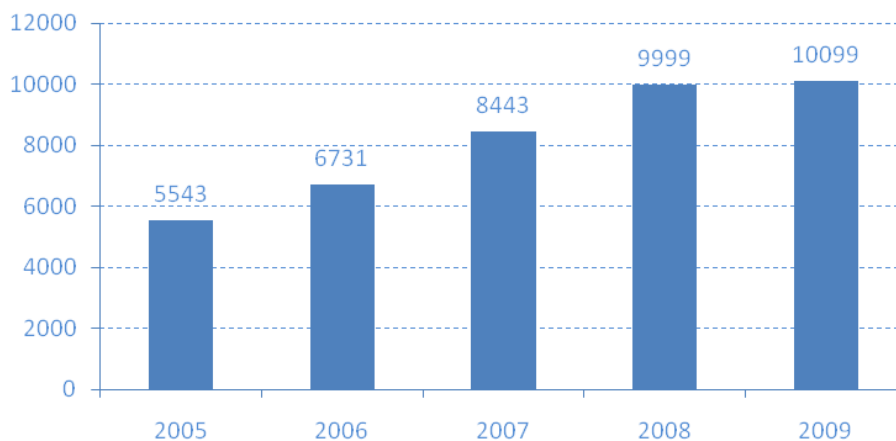
A Magyar Posta Zrt., mint egyetemes postai szolgáltató beszámolójában tájékoztatta a Hatóságot a jogszabályban előírt szolgáltatásminőségi követelmények 2009. évi teljesítéséről. A Hatóság

<sup>45</sup> 79/2004. (IV. 19.) Korm. rendelet

határozatban kötelezte a Szolgáltatót a jogszabályokban rögzített követelmények betartására, valamint a jogszabályi kötelezettségek teljesítése tárgyában saját vállalása alapján megtett intézkedéseiről és azok eredményeiről szóló beszámoló Hatóság számára 2010. november 30-ig történő megküldésére. A határozatban foglaltak betartásának utóellenőrzésére 2010. november 30-át követően, illetve a beszámoló benyújtását követően kerül sor. A határozat 2010. május 11-én jogerőre emelkedett.

A felhasználói bejelentések, panaszok intézése során a Szolgáltatónak, mint a kijelölt egyetemes postai szolgáltatónak 30 nap áll rendelkezésére a panasszal kapcsolatos vizsgálat lefolytatására, és megválaszolására, melyet egy alkalommal 30 nappal meghosszabbíthat. Az egyetemes postai szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról a Szolgáltató köteles évente egyszer, legkésőbb a tárgyévét követő év március 31-éig a Hatóságnak beszámolni. A Szolgáltató teljesítette a panaszokra adott végső válaszadás határidejét, mert átlagosan 18,9 napon belül vizsgálta ki azokat.

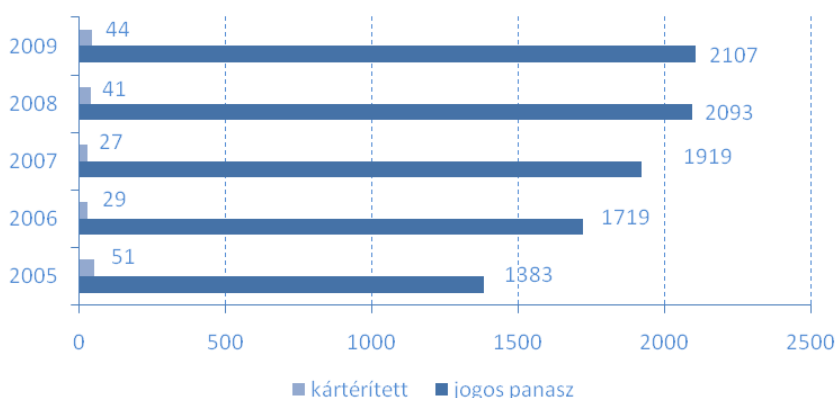
Panaszkezelés a Szolgáltatónál (db)



68. diagram

A kártérítési igény elbírálására vonatkozó eljárás során a Szolgáltatónak tekintettel kell lenni arra, hogy az áttekinthető, megkülönböztetéstől mentes, gyors és egyszerű ügyintézés tegyen lehetővé

Jogos panaszok (db)



69. diagram

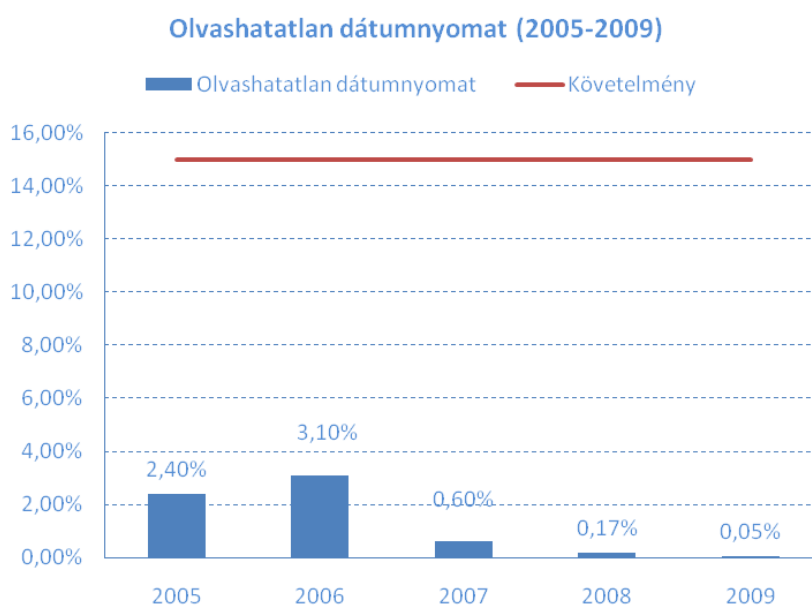
valamennyi igényérvényesítő számára. A kártérítési igény elbírálására a Szolgáltató számára 30 nap áll rendelkezésre, és a megalapozottnak ítélt kárösszeg kifizetéséről az elbírálástól számított nyolc naptári napon belül intézkedni köteles. Az egyetemes postai szolgáltatást nyújtó postai szolgáltató minden év március 31-éig köteles a Hatóságot tájékoztatni az

előző évben benyújtott kártérítési igények és a kártérítések számáról, továbbá az ügyfelek és a külföldi szolgáltatók részére történő kártérítési ügyintézés átlagos elintézési idejéről. 2009-ben a Szolgáltató által kivizsgált panaszok több, mint 20%-a bizonyult jogosnak, a jogos panaszok 2%-a, a benyújtott panaszok 0,4%-a került kártérítésre. Az adatok azt mutatják, hogy az ügyfelek közel 80%-a megalapozatlanul tett panaszt. A panasszal együtt benyújtott kártérítési igényeket a Szolgáltató 24,18 nap bírálta el.

A Szolgáltató teljesítette a kártérítési igény elbírálására vonatkozó elvárásokat, mert azok megfelelnek a jogszabályokban előírtaknak, a kártérítési igény elbírálásának átlagos időtartama belföldi szolgáltatás esetében 7,8 nap, nemzetközi szolgáltatás esetében 6,45 nap volt. A **várakozási idő** mérésére vonatkozó előírásokat a Szolgáltató teljesítette, mert a Hatóság által jóváhagyott módszertan szerinti mérések során rendszeres várakozási idő túllépés nem történt. A Szolgáltató által üzemeltetett állandó postai szolgáltató helyek felvételi munkahelyeinek a számát az igénybevétel mértékének megfelelően kell kialakítani úgy, hogy a várakozási idő az egyetemes postai szolgáltatások körébe tartozó szolgáltatásokat is ellátó küldeményfelvételi munkahelyeinél a legforgalmasabb órában se haladja meg átlagosan a tizenöt percet.

Az **olvashatatlan dátumnyomattal** ellátott postai küldemények száma a postai szolgáltatás teljesítése során fel-, illetve átvett küldemények számához viszonyítva 15%-nál nagyobb nem lehet. Az egyetemes postai szolgáltató évente egyszer, legkésőbb a tárgyévet követő év március 31-éig köteles a Hatóságot írásban tájékoztatni e mutatószám alakulásáról.

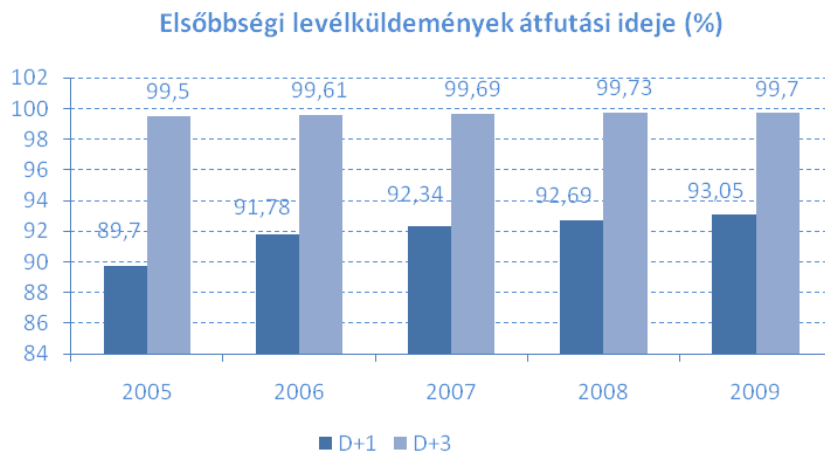
A küldemények 0,05%-ának volt olvashatatlan a dátumnyomata, így megállapítható, hogy a vonatkozó előírásokat teljesítette a Szolgáltató.



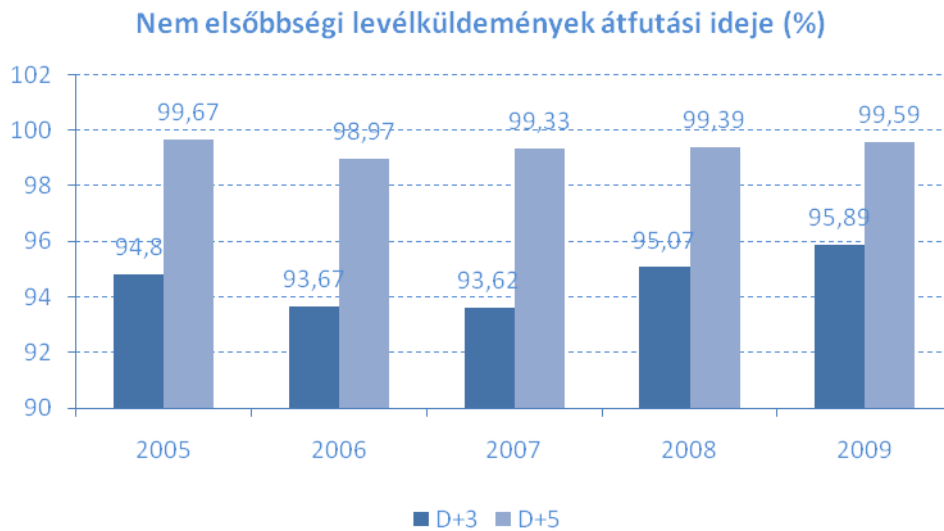
70. diagram

A **küldemények átfutási ideje** az egyetemes postai szolgáltatás esetében az elsőbbségi levélküldemények esetében a küldemények D+1 napon belül 85%-át, D+3 napon belül 97%-át. A nem elsőbbségi küldemények esetében a küldemények D+3 napon belül 85%-át, D+5 napon belül 97%-át. A postacsomagok esetében a küldemények D+1 napon belül 80%-át, D+3 napon belül 95%-át kell kézbesíteni, vagy meg kell kísérelni a kézbesítést, ahol a **D a feladás napját jelöli**. A Szolgáltató a mérések lefolytatására alkalmazott mérési módszereket köteles a Hatósággal évente jóváhagyatni, és a mért értékekről évente egyszer a Hatóságot tájékoztatni.

A Szolgáltató teljesítette az előírásokat, mert a mérés eredményei elsőbbségi levélküldemények esetében a D+1 = 93,05%, a D+3 = 99,7%; a nem elsőbbségi levélküldemények esetében a D+3 = 95,89%, a D+5 = 99,59%, a postacsomagok esetében a D+1 = 90,7%, a D+3 = 99,9%.

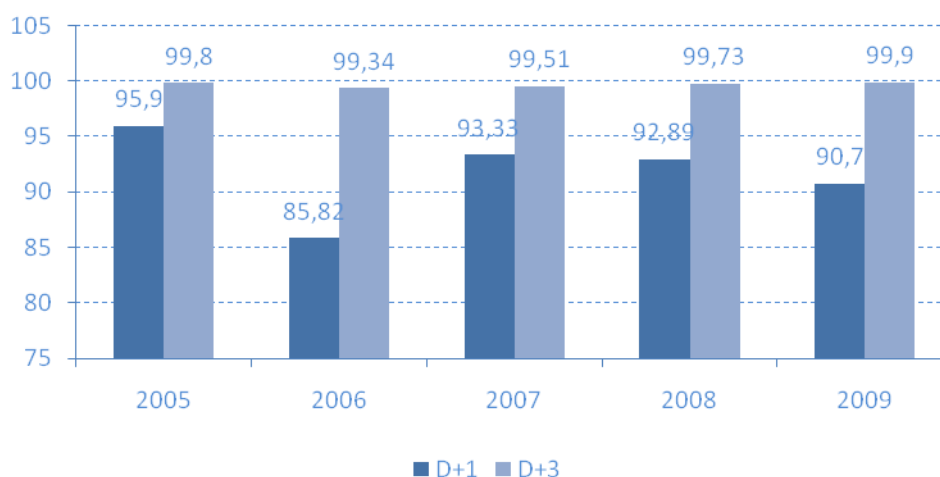


71. diagram



72. diagram

### Postacsomagok átfutási ideje (%)



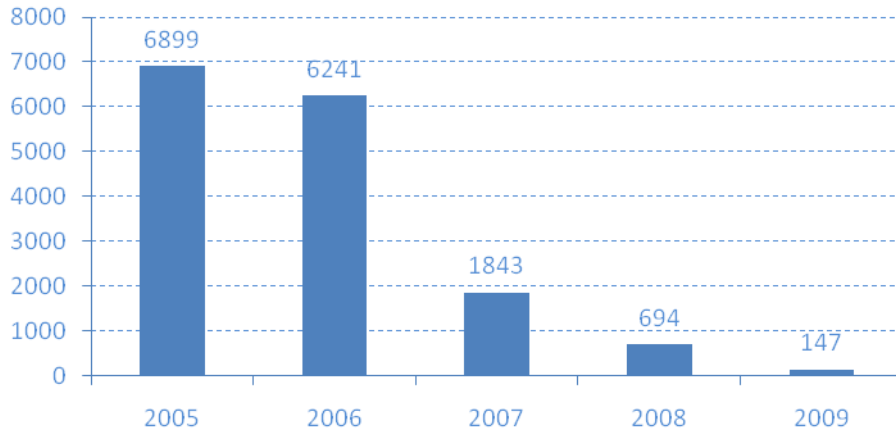
73. diagram

A belföldi forgalomban a könyvelt postai küldemények esetén a teljesen vagy részlegesen **elvesztett, illetve megsemmisült** könyvelt postai küldemények száma a postai szolgáltatás során felvett, könyvelt postai küldemények számához viszonyítva 0,06 %-nál nagyobb nem lehet. A belföldi forgalomban, a könyvelt postai küldemények esetén a **megsérült**, könyvelt postai küldemények száma a postai szolgáltatás során felvett, könyvelt postai küldemények számához viszonyítva 0,05%-nál nagyobb nem lehet. A Szolgáltató teljesítette a vonatkozó előírásokat, mert a küldemények kezelése során 0,0364‰o veszett el, illetve semmisült meg, továbbá a küldemények 0,006‰o sérült meg. Az egyetemes postai szolgáltató minden tárgyévét követő év március 31-éig köteles tájékoztatni a Hatóságot a tárgyévben felvett és kézbesített **táviratok** darabszámáról, a távirat-szolgáltatással kapcsolatos panaszokról, kártérítésekről és a távirat szolgáltatásból származó bevételeiről.

2009. évben a kijelölt egyetemes postai szolgáltató 394 920 táviratot vett fel, és 272 617-et kézbesített, a Szolgáltató távirat-szolgáltatásból származó bevétele 428 096 044 Ft volt. 2009. évben a Szolgáltatóhoz érkezett 47, távirat-szolgáltatással kapcsolatos panaszból 22 minősült megalapozottnak és 4 esetben, összesen 16 900 Ft értékben került sor kártérítésre. A Szolgáltató köteles az állandó postai szolgáltató helyeken a fogyatékos személyek számára az **akadálymentességet biztosítani**, beleértve a tájékoztató és információs lehetőségeket és köteles gondoskodni a támpontok, a levélgyűjtő szekrények és egyéb postai berendezések folyamatos karbantartásáról, továbbá az igénybevevők által akadálymentesen történő megközelíthetőségükről. A Szolgáltató **nem teljesítette** a vonatkozó előírásokat, mert országos viszonylatban - 2009. december 31-én - 147 levélgyűjtő szekrény, 1756 állandó postai szolgáltató hely és 17 támpont akadálymentes hozzáférése nem biztosított az igénybevevők számára, valamint 147 levélgyűjtő szekrény és 17 támponti levélszekrény bedobó nyílása nem felel meg a jogszabályban előírtaknak. A közölt - 2009. december 31-i állapotot mutató - adatok alapján megállapítást nyert, hogy a jogszabályi követelményeknek való megfelelés tekintetében a Szolgáltató 2009. évben jelentős eredményeket ért el, azonban a postai jogszabályokban foglaltaknak való teljes körű megfelelés a Szolgáltatón kívül álló okok miatt nem teljesült. Ilyen volt például az a szintén jogszabályi előírásokból adódó többlet idő szükségesség és teljesítési határidőben megnyilvánuló hosszabb időintervallum, amely a szolgáltatói beruházás megvalósításához kötelezően előírt közbeszerzési és engedélyeztetési eljárások lebonyolítása miatt keletkezett, ami a kivitelezés időpontját nagymér-

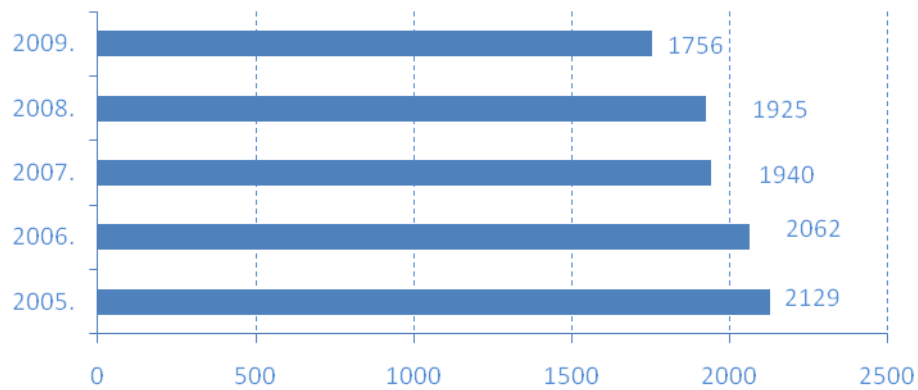
tékben befolyásolta és módosította. Itt kell megemlíteni az önkormányzati területhasználati engedélyezési eljárásokból adódó anomáliákat is.

#### Nehezen megközelíthető levélgyűjtő szekrények (db)



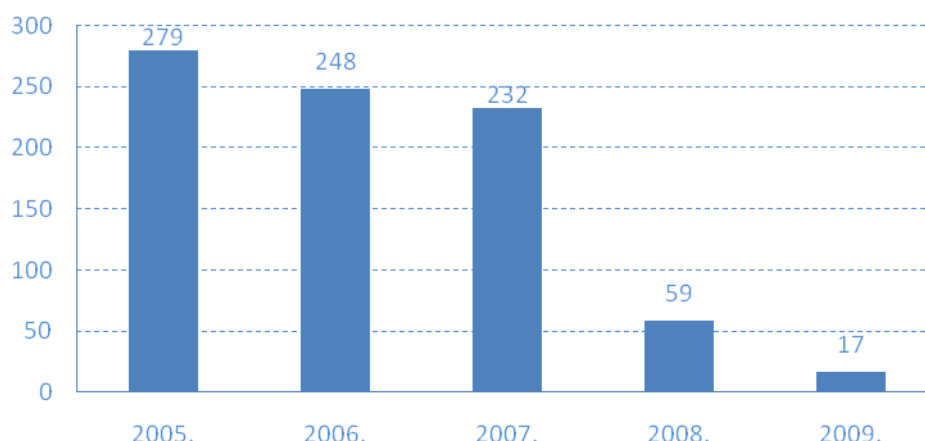
74. diagram

#### Nehezen megközelíthető állandó postai szolgáltató helyek (db)



75. diagram

### Nehezen megközelíthető támpontok (db)



76. diagram

A Hatóság a Szolgáltatót határozatban kötelezte a jogszabályokban rögzített követelmények betartására, valamint a jogszabályi kötelezettségek teljesítése tárgyában saját vállalása alapján megtett intézkedésekről és azok eredményéről szóló beszámoló 2010. november 30-ig történő megküldésére.

## P2

### A nyilvántartásba vett, vagy abból törölt postai szolgáltatók bejelentett tevékenységének hatósági ellenőrzése

A vizsgálat a Hatóság által nyilvántartásba vett szolgáltatók jogkövető magatartásának felügyeletére irányul. A vonatkozó jogszabályok<sup>46</sup> a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig a fenntartott szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatások ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultságaként állapítja meg. A fenntartott szolgáltatás a legfeljebb ötven gramm tömegű belföldi, illetve nemzetközi levélküldeményekkel és címzett reklámküldeményekkel kapcsolatos szolgáltatás, amennyiben a szolgáltatás díja alacsonyabb, mint az egyetemes szolgáltatási kör leggyorsabb szolgáltatási kategóriájának első súlyfokozatába tartozó levélküldemény díjának a két és félszerese, illetve a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás<sup>47</sup>. E jogosultság érvényesítése a Hatóság feladata; a feladat részben erre irányul. Ezen túlmenően a hatósági nyilvántartásba vett postai szolgáltatók számára kötelezettség az, hogy a postai szolgáltatás végzése során a jogszabályokban és a nyilvántartásba vételkor a Hatóság határozatában előírt, továbbá az általános szerződési feltételeikben vállalt követelményrendszernek teljes egészében megfeleljenek.

### A vizsgálat eredménye

A postai szolgáltatók/szolgáltatások közhiteles nyilvántartása alapján 2008-ban **178**, 2009-ben **237** postai szolgáltató működött a postai piacon.

Az egy év alatt megnövekedett szolgáltatói létszám ellenére azonban a piaci szereplők bizonyos köre részben a gazdasági válság hatása nyomán, részben más okokból csak mérsékelt forgalmat és bevételt mutatott, illetve sok vállalkozás esetében indult el a végrehajtási vagy csődeljárás.

<sup>46</sup> A postáról szóló 2003. évi C. törvény és végrehajtási rendeletei

<sup>47</sup> A postáról szóló 2003. évi C. törvény 7. § (1) bekezdés a) és b) pont



A Hatóság **40** helyszíni ellenőrzést tartott, ebből **20** ellenőrzés eredményes volt már a vizsgálati helyszínen bevont, vagy a Hatóság Ügyfélszolgálatára beidézett szolgáltatók által benyújtott adat-szolgáltatások pótlásával.

A helyszíni ellenőrzések nem vezettek eredményre kilenc Szolgáltató esetében. Ezen Szolgáltatók elektronikus és telefonos elérhetősége nem bizonyult megfelelőnek, a székhelyükről, levelezési címről pedig a hivatalos iratok (a Hatóság értesítései) visszakézbítésre kerültek, túlnyomórészt címzett ismeretlen jelzéssel. A helyszíni ellenőrzés alkalmával a Szolgáltatók által megadott és a Cégbírósági Nyilvántartásból visszaellenőrzött székhelyeken zárt családi házat, lakást, vagy elhagyott bérleményt talált a Hatóság. Az elvégzett ellenőrzés nyomán a postai szolgáltatók/szolgáltatások közhiteles nyilvántartása tisztult, a nyilvántartásból sikeresen kerültek törlésre olyan szolgáltatók, amelyek a valóságban postai tevékenységet már nem végeznek, azonban ezt a tényt önként nem jelentették be a Hatóságnak.

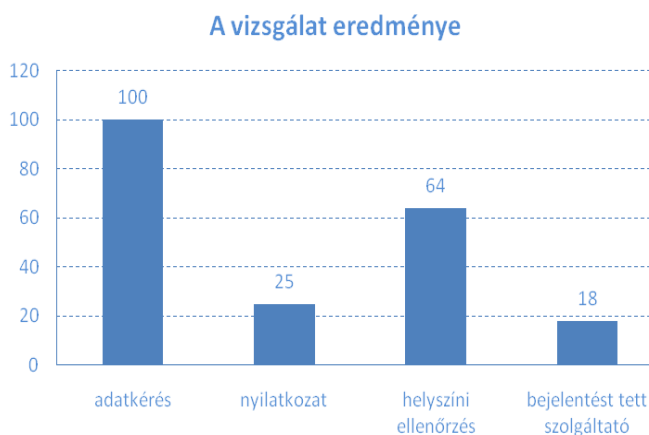
## **P3** A nyilvántartásban nem szereplő, bejelentés nélkül működő, postai szolgáltatást ellátó szervezetek feltárása

A vizsgálat célja az volt, hogy feltárja azon szolgáltatók körét, amelyek bár postai tevékenységet végeznek, bejelentési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, így kivonják magukat a Hatóság felügyelete alól. E szolgáltatásokkal kapcsolatban a Hatóság speciális fogyasztóvédelmi feladatokat is ellát (kivizsgálja a szolgáltatással kapcsolatban benyújtott felhasználói panaszokat, dönt a jogsértések tárgyában), ezért elengedhetetlen, hogy e piacon csak olyan szolgáltatók működjenek, melyek eleget tesznek az alkalmazandó jogszabályokban foglalt kötelezettségeknek.

A vonatkozó jogszabályok<sup>48</sup> a postai szolgáltatások piacának teljes megnyitásáig a fenntartott szolgáltatási körbe tartozó szolgáltatások ellátását a kijelölt egyetemes postai szolgáltató kizárólagos jogosultságaként állapítja meg. E jogosultság érvényesítése a Hatóság feladata; a vizsgálat részben erre is irányul.

### A vizsgálat eredménye

A Hatóság által az interneten keresztül a kereső oldalak segítségével olyan szolgáltatók kerültek



77. diagram

azon felhívott szervezetek vonatkozásában, amelyek a nyilatkozattételi kötelezettségüknek nem

legyűjtésre, amelyek postai szolgáltatást, vagy tevékenységet hirdetnek, de nem szerepelnek a Hatóság postai nyilvántartásában. A legyűjtést követően megtörtént az adatok cégnyilvántartással való összevetése. Az ellenőrzésbe 100 szervezet került bevonásra, ebből 25 tett nemleges nyilatkozat az okirati ellenőrzési fázist követő felhívások alapján és 18 jelentette be postai szolgáltatását, 3 nyilvántartásba vételi eljárás még folyamatban van. Országosan 64 helyszíni ellenőrzés lebonyolítása vált szükségessé

<sup>48</sup> A postáról szóló 2003. évi C1. törvény és végrehajtási rendeletei

tettek eleget. A 18, bejelentést tett postai szolgáltató közül 7 szolgáltató a helyszíni ellenőrzést követően nyújtotta be bejelentését. Ebből 3 postai szolgáltató nyilvántartásba vételi eljárása folyamatban van.

## 5. Berendezések piacfelügyelete

A berendezés piacfelügyeleti eljárások elsődleges célja – a fogyasztók védelme mellett - azon gyártók védelme, amelyek berendezéseiket a vonatkozó szabályozásnak és követelményeknek megfelelően hozzák forgalomba a jogsértő tevékenységükkel jogosulatlan piaci előnyre szert tevő gyártókkal szemben. További cél a nyilvános elektronikus hálózatok biztonságának fenntartásán keresztül az üzemeltetés és a szolgáltatás igénybevételének biztosítása, valamint a rádiófrekvenciák jogosult és szabályos felhasználóinak védelme azáltal, hogy a Hatóság biztosítja a zavarmentes kommunikáció fenntarthatóságát. A berendezés piacfelügyelet sajátosságaiból következően a fent leírt célokat a Hatóság a forgalomba hozott nem megfelelő berendezések kiszűrésével és a jogsértőkkel szemben alkalmazott szankciókkal tudja elérni.

Az ellenőrzések lebonyolítása, a vizsgált berendezések kiválasztása a boltokban, áruházakban rendelkezésre álló kínálatból a sokéves piacfelügyeleti tapasztalat, továbbá az előző évek során nem megfelelőnek talált berendezés-fajták, illetve berendezés-típusok súlyozott figyelembe vételével történik (kockázat alapú piacfelügyelet).

A BEP ellenőrzések során a vizsgálatok alapvetően a következőkben szereplő négy témakörbe sorolhatók. Azonban az egyes témakörökön belül kampányjelleggel – az észlelt jogsértések tömegessége, súlyos rádiófrekvenciás zavar észlelése, a nemzetközi szervezetek<sup>49</sup> megkeresése és döntése alapján - sor kerülhet egyes meghatározott típusú vagy rendeltetésű berendezések ellenőrzésére, mérésére. A nemzetközi (uniós) szervezetek szerepe e piacfelügyeleti tevékenység során jelentős szerepet kap, ugyanis alapvető közösségi cél, hogy az Európai Gazdasági Térségen belül csak olyan berendezések legyenek forgalomban, melyek az irányelvekben<sup>50</sup> meghatározott, a nemzeti jogszabályokban rögzített egységes követelményi rendszernek megfelelnek, biztosítva, hogy e térségen belül valamennyi tagállami polgár – a hírközlő berendezések használatával kapcsolatban - azonos védelmet kapjon.

### A vizsgálat eredménye

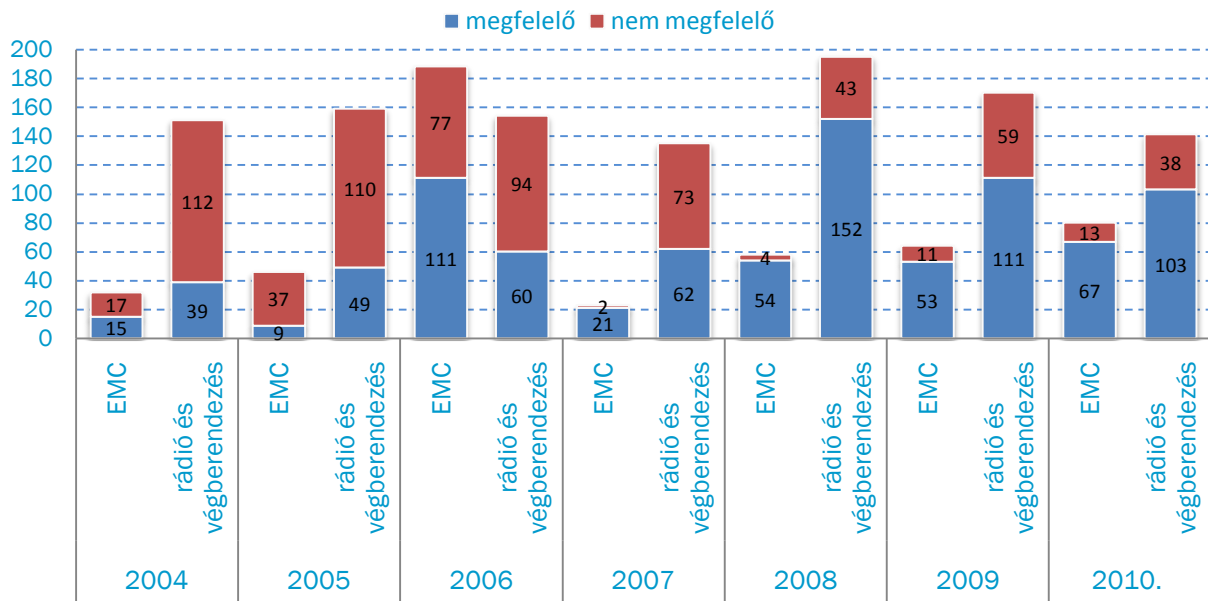
A Hatóság a berendezések ellenőrzését négy részfeladat (BEP1-4) keretében, két típus [EMC (nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések) és elektronikus hírközlő végberendezések] szerinti bontásban, az értékesítési módok, illetve a forgalmazók piaci helyzetének figyelembevételével végzi.

Áttekintve az e területen végzett ellenőrzések adatait, megállapítható, hogy az előző évekhez viszonyítva javuló tendencia mutatkozik az ellenőrzött berendezések vizsgálati eredményeit tekintve, tehát alapvetően javultak a forgalmazott berendezések megfelelőségi mutatói.

<sup>49</sup> **TCAM:** Telecommunications Conformity Assessment and Market surveillance Comitee, **ADCO:** Administrative Co-operation Group (tagállami hatóságok együttműködése a 1999/5/EK irányelve alkalmazása során felvetődő problémák megvitatására)

<sup>50</sup> az Európai Parlament és a Tanács **1999/5/EK irányelve** a rádióberendezésekről és a távközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről; az Európai Parlamenti és Tanács **2004/108/EK irányelve** az elektromágneses összeférhetőségre vonatkozó tagállami jogszabályok közelítéséről és a 89/336/EGK irányelv hatályon kívül helyezéséről;

### Berendezés piacfelügyeleti ellenőrzések (2004-2010.)



78. diagram

A vizsgálatok azonban ismételten rámutattak az elektronikus hírközlő végberendezések neuralgikus pontjára, nevezetesen arra, hogy fokozott hangsúlyt kell fektetni az analóg vezetékes telefon készülékek, faxok EMC zavartűrés (immunitás) vizsgálatára is.

Továbbá a rádióberendezések körében végzett vizsgálatok még mindig az FM transzmitterek nem megfelelő működését/kialakítását támasztják alá.

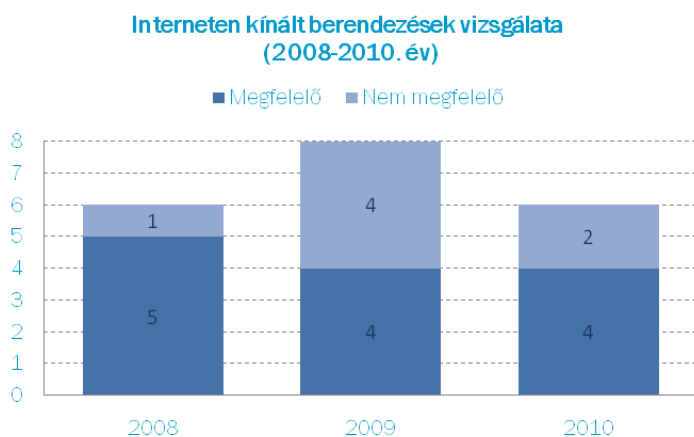
Az egyéb „EMC” berendezés-kategórián belül pedig a DVD lejátszók zavar-kibocsátási jelszintjeinek vizsgálata igényel fokozottabb odafigyelést.

# BEP1

## Az interneten kínált berendezések vizsgálata

A Hatóság 2007-től rendszeresen ellenőrzi az interneten, mint speciális forgalmazási helyen el-

adásra kínált berendezéseket. Az interneten keresztül árusított elektronikus hírközlő végberendezések, rádióberendezések, valamint a nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések körében az elérhető műszaki adatok alapján 2010. évben 6 berendezés típus esetében feltételezte a Hatóság, hogy nem felelnek meg az alapvető követelményeknek. A próbavásárlást követő vizsgálatok alapján ezen feltételezés az esetek harmadában megalapozottnak bizonyult.



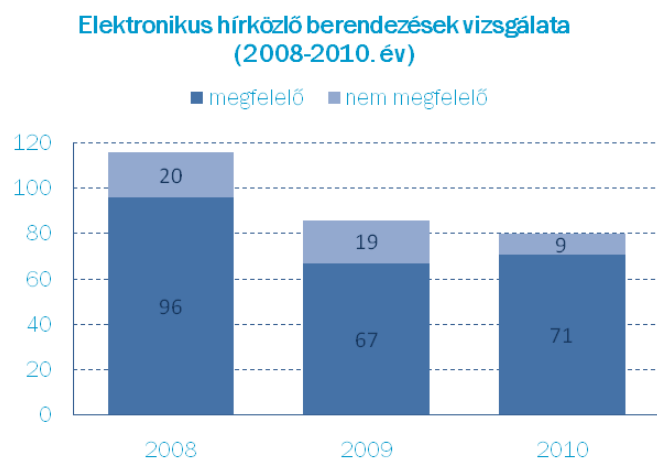
79. diagram

# BEP2

## Elektronikus hírközlő végberendezések ellenőrzése

A hipermarketekben, az elektronikai eszközöket forgalmazó nagyobb áruházakban rendelkezésre álló kínálatból a vizsgálat alá vont berendezések kiválasztása a

többéves piacfelügyeleti tapasztalat, továbbá az előző évek vizsgálatai alapján nem megfelelő berendezésfajták, illetve berendezés-típusok súlyozott figyelembe vételével történt. A Hatóság ellenőrizte a megfelelőségi nyilatkozat és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vett a berendezésekből és elvégezte a



81. diagram

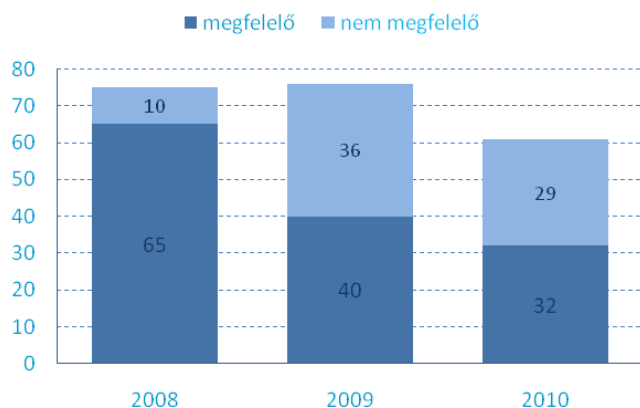
szükséges méréseket. A hatósághoz beszállított 80 berendezés típusból az elvégzett mérések alapján 9 típus nem megfelelő értékelést kapott, így a Hatóság piacfelügyeleti eljárást indított. A 2010. évben ellenőrzött berendezések különféle típusú telefonkészülékek és faxok voltak.

Távközléstechnikai vizsgálat szempontjából jól vizsgáztak a berendezések, ugyanis ebben a tekintetben vizsgált készülékek 87%-a megfelelt a berendezések alapvető műszaki követelményeit tartalmazó szabvány követelményeinek. Az analóg távbeszélő készülékek (telefon, fax) vizsgálata kiemelt fontosságú. Az előző évek vizsgálati tapasztalatai kedvezőtlen tendenciát mutattak a berendezések elektromágneses zavartűrésre (EMC /immunitás/ vonatkozó megfeleléség tárgyában.

## BEP3 Rádióberendezések ellenőrzése

A 2010-ben a Hatóság a következő berendezés-fajtákat vizsgálta: Personal Mobile Radio (PMR), FM transzmitter, vezeték nélküli csengő, biztonságtechnikai távfelügyelő berendezés, informatikai

Rádióberendezések vizsgálata (2008-2010. év)



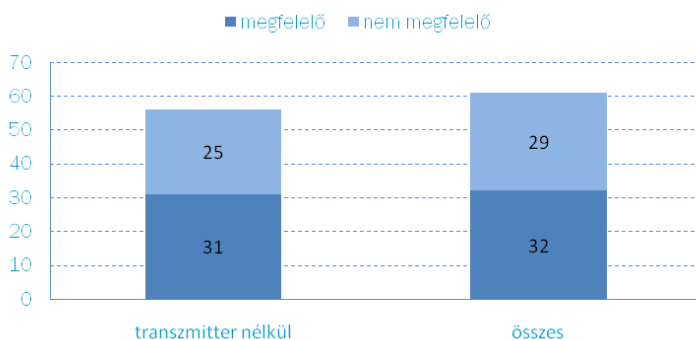
83. diagram

eszköz, audió-video jelátvivő, rádió távirányítású játék, időjárásjelző vevőberendezés. A vizsgálati eredményben a 2009. évben tapasztalt jelentős negatív tendencia - melyet az FM transzmitterek alapvető követelményeknek való nem megfelelése okozott - 2010. évben is kimutatható volt. Ezeket a berendezéseket a Hatóság kampányszerűen is ellenőrizte 2009-ben, mivel nem megfelelő minőségükre vonatkozóan számos információ jutott el a hatóság

szághoz. A kampányellenőrzés lesújtó eredménye is igazolta, hogy szükséges a piaci információk alapján ilyen ad hoc vizsgálatokat lefolytatni.

A harmonizált alkalmazású rádióberendezések kategóriájában a PMR típusok vizsgálati eredménye rossz tapasztalatokat eredményezett. Az öt berendezéssel kapcsolatban végzett vizsgálat három esetben negatív eredménnyel zárult.

Rádióberendezések vizsgálatának összehasonlítása 2010. év



84. diagram

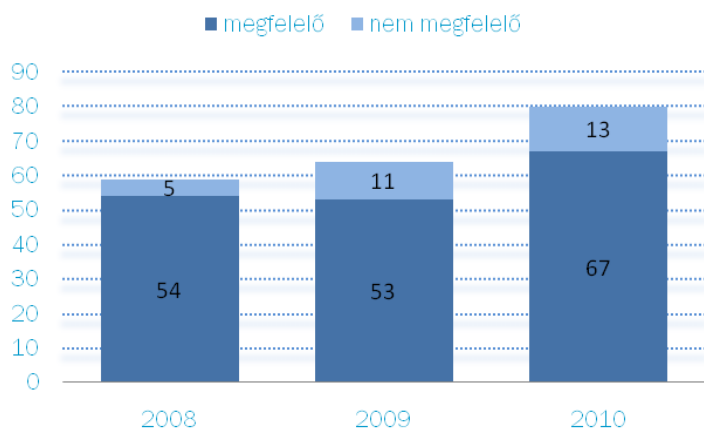
A szintén harmonizált alkalmazású FM transzmitterek esetében viszont a vizsgált öt típus közül csak egy felelt meg az alapvető rádiótechnikai követelményeknek. Ez elképesztően nagy (80%-os) nem megfeleléségi arányt jelent

Ettől rosszabb eredmény született azonban az URH berendezések vizsgálata során. A vizsgált két típus egyike sem felelt meg az alapvető rádiótechnikai követelményeknek.

# BEP4

## A nagyfrekvenciás jelet vagy mellékhatást keltő berendezések (EMC) vizsgálata

Ellenőrzési eredmények összehasonlítása (2008-2010. év)

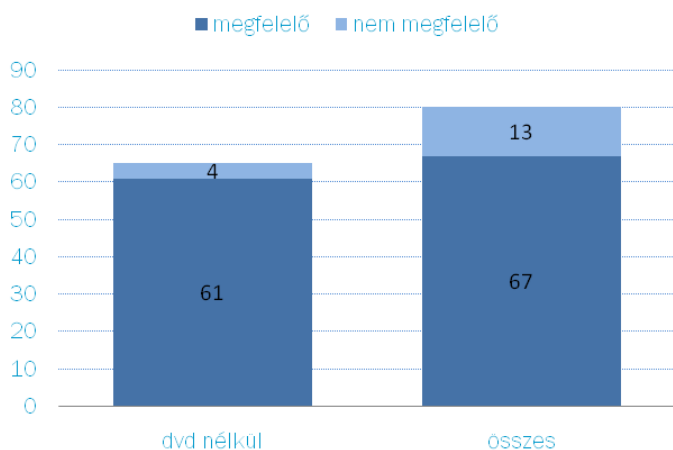


85. diagram

zott(EMC) elektromágneses zavarkibocsátásra vonatkozó szabványokban rögzített előírásoknak. A szerszámgépek és háztartási elektromos berendezések megfelelése nagyon jónak mondható, mert 2010 évben nem találta Hatóság olyan berendezést melynél hibát talált volna.

Kompakt izzók vonatkozásában a beszállított 25 típusból 3 bizonyult nem megfelelőnek, ami 89%-os megfelelést mutat.

Ellenőrzések eredményének összehasonlítása



86. diagram

LCD TV vevő készülék.

A 2010. évben vizsgált berendezések energiatakarékos izzók, DVD lejátszók, LCD televíziók, barkács kisgépek (ezen belül fűrógépek, fűrészek, csiszolók, csavarozók), valamint háztartási eszközök voltak. A nem megfelelő berendezések **jelentős hányadát a vizsgálat alá vont DVD lejátszók tették ki**, amelyek közül végül kilenc nem felelt meg az elektromágneses összeférhetőségi követelményeknek.

Az elektromos berendezések, villamos kéziszerszámok esetében valamennyi vizsgált berendezéstípus megfelelt a vonatkozó és alkalmazott

Az egyéb „EMC” berendezéskategórián belül a DVD lejátszók zavar-kibocsátási jelszintje túllépi a vonatkozó és alkalmazott szabványban rögzített értéket. Az elmúlt évben végzett EMC vizsgálatok neuralgikus pontjának a DVD lejátszók nevezhetők, ezért 2010. évben célvizsgálat indult ezen terület feltérképezésére. Az EMC – ADCO kampány keretén belül az vizsgálatra került négy különféle típusú, illetve

gyártmányú DVD lejátszó berendezés, valamint két különböző típusú

2010 évben, valamint kampány során vizsgált 15 DVD lejátszó berendezés közül csupán 6 típus teljesítette az alapvető követelményeknek való megfelelés kritériumát, ami 60%-os nem megfelelési arányt jelent.

A vizsgált LCD televízió vevőkészülékek viszont megfelelnek a vonatkozó előírásoknak.

## **BEP5** Digitális műsorok vételére alkalmas televíziókészülékek és vevőkóderek ellenőrzése

A digitális átállás folyamatának sikerességét jelentősen befolyásolhatja, hogy a lakosság milyen feltételekkel juthat a digitális műsorjelek vételére alkalmas eszközökhöz, illetve hogy a kereskedelmi forgalomban megvásárolható készülékek megfelelnek-e a jogszabály<sup>51</sup> által előírt adminisztratív és műszaki követelményeknek. A Hatóság vizsgálja, hogy a forgalmazók ellátták-e a digitális műsorok vételére alkalmas készülékeket „A készülék alkalmas a magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű digitális televíziós műsorszórás vételére” felirattal, illetve az ilyen vételre nem alkalmas készülékeknél mellékelik-e a jogszabályban meghatározott tartalmú tájékoztatót. A Hatóság ellenőrzi továbbá a digitális vevőkóderekre vonatkozó műszaki előírások betartását is. E feladat a 2009-ben elvégzett, illetve folyamatban lévő ellenőrzések folytatása; míg 2009-ben alapvetően azon volt a hangsúly, hogy a forgalmazók megfelelően tájékoztatják-e a vevőt, addig 2010-ben már hatósági eszközök igénybevételével történik a jogszabályi előírások kikényszerítése.

A vizsgálat célja, hogy a hatósági ellenőrzés eszközét felhasználva segítse elő, hogy a fogyasztók megfelelő tájékoztatást kapjanak a vásárolt berendezésekkel kapcsolatban. Az ellenőrzés felhívja a forgalmazók figyelmét a televíziókészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságának megjelöléséről szóló 6/2008. (XI. 27.) MeHVM-KHEM együttes rendeletben (a továbbiakban: rendelet) szabályozott követelmények betartására is.

Továbbá a rendelet mellékletében (I-XIII. pontok) leírt műszaki követelményeknek való megfelelés vizsgálata, a kiskereskedelmi forgalomba kerülő digitális vételre alkalmas televíziókészülékeknél és a digitális vevőkódereknél, elősegíti a digitális átállás korszerű technikai feltételek közti zökkenőmentes lebonyolítását.

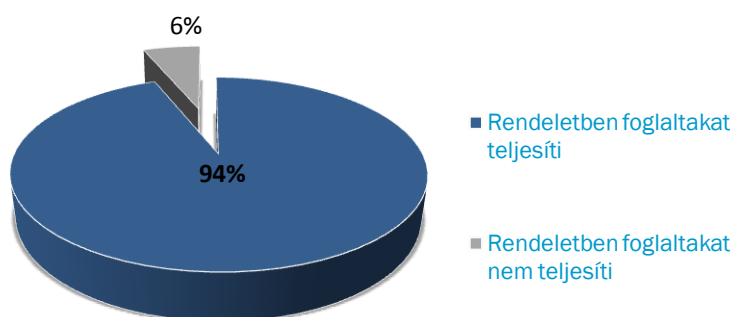
### **A vizsgálat eredménye**

A tervfeladat keretében összesen **332** ellenőrzésre került sor, amely magában foglalja a kereskedelmi egységek helyszíni ellenőrzését (**238**), az internet áruházak (**40**) és a reklámújságok (**54**) vizsgálatát. A 332 ellenőrzés összesen **10358** eszköz (készülék) vizsgálatát érintette, amelyből **8320** eszköz volt vételre alkalmas és **2038** nem.

Az ellenőrzött eszközök százalékos megfelelési aránya az alábbi diagramon látható.

<sup>51</sup> A televíziókészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságának megjelöléséről szóló 6/2008. (XI. 27.) MeHVM-KHEM együttes rendelet

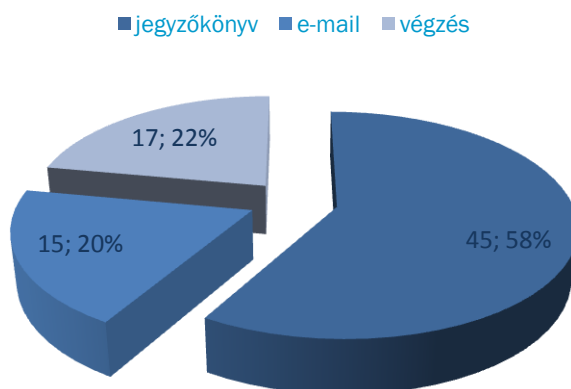
### Az ellenőrzött berendezések, készülékek megfelelősége



87. diagram

Az éves vizsgálat során **77** intézkedés történt, amelyből **45** alkalommal jegyzőkönyvben, a web áruházak esetén **15** alkalommal e-mailben hívta fel a kereskedelmi egységeket a feltárt hiányosságok pótlására a Hatóság. A reklámújságok hiányosságaira, illetve a pótlás elmulasztása miatt **17** esetben kellett végzésben kötelezni a kereskedelmi egységeket a rendelet szerinti feliratok/tájékoztatók alkalmazására. A rendeletben foglaltak betartásának érdekében az eddig elvégzett **8** utóellenőrzés a kiadott felhívások teljesítését igazolta. A 2009. évi DVB-T ellenőrzéshez viszonyítva a jogkövető magatartás érezhető javulása tapasztalható. Az összes ellenőrzést figyelembe véve **9** intézkedéssel többet kellett végrehajtani, de postai úton **20** felhívással kevesebb továbbítására került sor (az ellenőrzések száma duplája a múlt évinek).

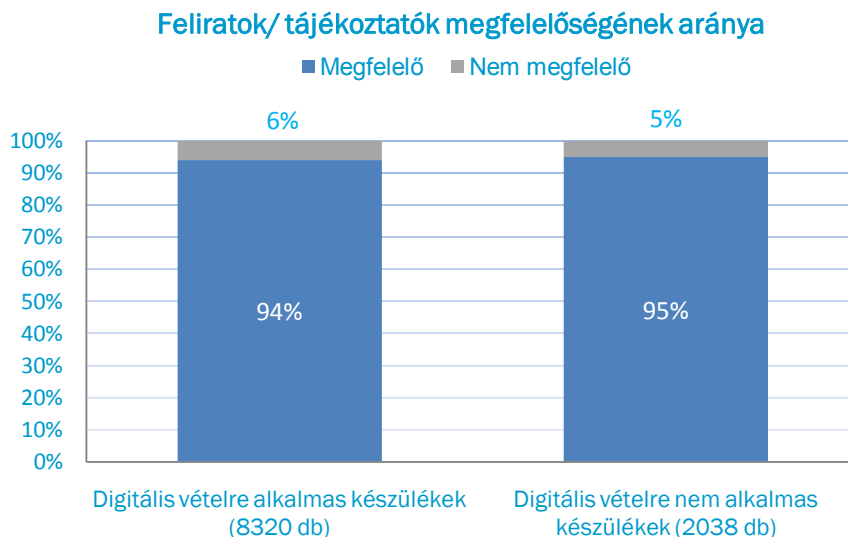
### Intézkedések



88. diagram

Az éves vizsgálat adatai alapján a digitális vételre nem alkalmas készülékeknél szinte azonos volt a rendelet szerinti feliratok/tájékoztatók megfelelőségének és nem megfelelőségének aránya, mint a digitális vételre alkalmas berendezéseknél (1% az eltérés).





89. diagram

A **10358** ellenőrzött televíziókészülék, PC alapú vevődekóder és a digitális vevődekóder rendeletben előírt feliratainak/tájékoztatóinak alkalmassági vizsgálata során összesen **612** készülék felirata/tájékoztatója hiányzott, **9746** eszköz felirata/tájékoztatója volt megfelelő. A **8320**, vételre alkalmas eszközből **502** nem rendelkezett megfelelő felirattal, és a **2038** vételre nem alkalmas eszközből **110** készülék esetében nem nyújtottak át – rendeletben előírt – tájékoztatót.

Amennyiben valamilyen hiányosság merült fel (pl. egy-két készülékről hiányzott a felirat vagy a tájékoztató), akkor azok pótlására a helyszínen jegyzőkönyvben hívta fel a Hatóság az ellenőrzött kereskedelmi egységet (45 esetben). A pótlást követően a Hatóság a kereskedelmi egységet megfelelőnek minősítette. A web áruházak esetében első alkalommal e-mailben hívta fel a Hatóság a tájékoztató pótlására a figyelmet (15 esetben). Amennyiben a fentieknek nem tettek eleget a megadott határidőn belül, illetve a reklámújságban valamilyen hiányosság volt, akkor a Hatóság végzésben kötelezte a kereskedelmi egységet a hiány pótlására (17 esetben).

A helyszíni ellenőrzéskor – ha a műszaki lehetőség adott volt – a rendelet mellékletében leírt (I-XIII. pontok) **műszaki paraméterek vizsgálatára** is sor került. A helyszínen sok esetben problémaként merült fel, hogy a kereskedelmi egységek nem rendelkeznek a magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű műsorszórás vételi lehetőségével, ezért a forgalmazott, vételre alkalmas készülékek próbáját kábeltelevíziós, műholdas, esetleg IPTV műsorterjesztés segítségével lehetett elvégezni, ami csak a televíziókészülékek vizsgálatát teszi lehetővé. Ezekkel a hozzáférési lehetőségekkel a földfelszíni műsorszórás vételéhez szükséges vizsgálatokat nem lehetett elvégezni. Sok esetben Blue-Ray lejátszón mutatják be a HD televíziókészülékeket és nem a digitális földfelszíni vételre alkalmas, és az Antenna Hungária által sugárzott földfelszíni – esetenként – HD minőségű vételi lehetőség igénybevételével. A kereskedelmi egységek tájékoztatása és a piacfelügyeleti ellenőrzések alapján a labdarúgó világbajnokságot követően az EPG (Elektronikus Programújság) mintegy másfél hónapon át nem működött. A vásárlók visszajelzése szerint a „MinDig TV” magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű digitális műsorszórás vételével is előfordulnak minőségi problémák (valószínűsíthetően adóteljesítmény miatt vannak vételi gondok). A PC alapú vételre alkalmas eszközök mellé adott kis antenna nem nyújt megfelelő vételi lehetőséget, ezért sok ilyen úgynevezett USB Stick DVB-T vevőt visznek vissza (a kereskedelmi egységek tájékoztatása szerint), az adóteljesítmény növekedésével valószínűleg ez a probléma is megoldódik. Helyenként pl. Mór, Tatabánya, Salgótarján, Békés és Sopron vételi körzetében nehéz eladni DVB-T

vételre alkalmas eszközöket, mert van olyan terület ahol egész komoly „antenna árbocot” kell építeni a földfelszíni digitális vétel biztosításához (belső antennával szinte sehol nem lehet biztosítani a vételt).

## 6. Utóellenőrzések

### **U1** Az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségének ellenőrzése (K5/2009)

A Hatóság 2006-2007-ben ellenőrizte és megállapította, hogy a vizsgált helyhez kötött telefon, mobiltelefon, internet és a műsorterjesztő szolgáltatók között nem volt olyan, melynek egyedi előfizetői szerződése teljes mértékben megfelelt volna a jogszabályi előírásoknak. A 2008-as, kiemelt feladatként végzett utóellenőrzés során még mindig közel 91%-os arányban talált a Hatóság jogsértő szerződéseket, melyeknek egy része a korábban kiadott határozatokban foglaltak be nem tartásából, illetve a módosítások során a szerződésekbe illesztett újabb jogsértő feltételekből adódtak. A jelentős javulás ellenére a 2009-es vizsgálatok során a Hatóság még mindig talált olyan szolgáltatókat, amelyek egyedi előfizetői szerződése nem feleltek meg a jogszabályi előírásoknak. Ezekben az esetekben, felhívás kiadására, bírság és egyéb szankciók kiszabására került sor, illetve vannak még olyan szolgáltatók, amelyek utóellenőrzésére még nem került sor, mivel az előző vizsgálat miatt jelenleg is bírósági eljárás van folyamatban. Az egyedi előfizetői szerződés alapvető jelentőségű a felek közötti jogosultságok és kötelezettségek vonatkozásában. E speciális szerződésfajta (ún. blanketta-szerződés) amellet, hogy létre hozza az előfizetői jogviszonyt, tartalmazza a szerződés teljesítése során gyakorolható jogokat. A Hatóság tapasztalatai szerint az egyedi előfizetői szerződések hiányosságai jellemzően a szolgáltatói kötelezettségekhez kapcsolódnak.

A szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseik megkötésekor az előfizető részéről kitöltendő blanketta típusú szerződést alkalmaznak. Az ebben lévő feltételeket a szolgáltatók egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározzák úgy, hogy az előfizető nem vesz részt a szerződés feltételeinek kialakításában. Így az előfizető a feltételeken változtatni nem képes, vagy aláírásával elfogadja a szerződési feltételeket, vagy nem írja alá a szerződést. Az egyedi előfizetői szerződésnek ezért az előfizető hátrányosabb helyzetére való tekintettel jogszabály által meghatározott kötelező tartalmi elemei vannak. Ezért különösen fontos a kötelező elemek vizsgálata és az egyedi előfizetői szerződések jogszerűségének kikényszerítése.

#### A vizsgálat eredménye

A tervfeladat végrehajtása során 21 helyhez kötött telefon, 11 vezetékes műsorterjesztő, 12 internet szolgáltató egyedi előfizetői szerződéseinek jogszerűségi vizsgálatát végezte el a Hatóság, olyan szolgáltatókét, amelyek az előző K5/2009. számú tervfeladatban felhívást, kötelezést, illetve bírságot kaptak, tehát egyedi előfizetői szerződéseikben jogsértés került feltárássra, illetve azon szolgáltatókat, amelyek a korábbi vizsgálat eredménye miatt bírósághoz fordultak és a bírósági eljárás már lezárult.

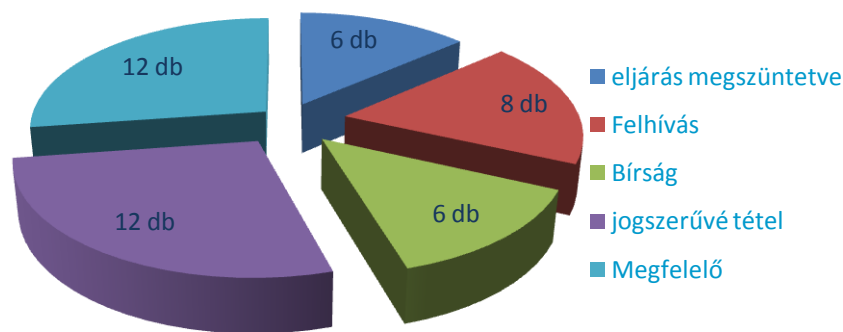
A jogszerűségi vizsgálatokat a 2009. szeptember 1. és 2010. május 31. között megkötött szerződésekre vonatkozóan 2010. január 4. és 2010. november 5. közötti időszakban végezte el a Hatóság.

A mobil rádiótelefon szolgáltatók utóellenőrzését a zárójelentés elkészültéig a Hatóság nem tudta elvégezni, mivel az előző évi vizsgálat eredménye miatt mindkét szolgáltató bírósághoz fordult

jogorvoslatért, de a bírósági eljárások a zárójelentés elkészültéig még nem fejeződtek be. Ezért ezen szolgáltatók vizsgálatát a jövő évi tervfeladat keretében végezi el a Hatóság.

A vizsgálat során 44 szolgáltatónál indult hatósági ellenőrzés, amely 6 esetben lezárásra került, mivel a szolgáltatók nem kötöttek szerződést a vizsgálati időszakban. Felhívást kapott 8 szolgáltató, mivel a korábbi felhívásban foglaltaknak megfelelően módosították ugyan az egyedi előfizetői szerződéseiket, de a módosítást követően újabb jogsértő feltételeket alakítottak ki. Kötelezés mellett bírságot szabott ki a Hatóság 6 szolgáltató esetében, összesen 1 515 000 Ft összegben. Ezek a szolgáltatók nem vagy nem teljes mértékben teljesítették a Hatóság felhívásában foglaltakat. Ismételt jogsértés miatt vezető tisztségviselők bírságolására is sor került 5 esetben, összesen 275 000 Ft összegben. A Szolgáltatók 12 esetben (ahol a jogsértések egyoldalú szerződésmódosítással megszüntethetőek) nem bírság szankciót kaptak, hanem kötelezést a vizsgált időszakban megkötött előfizetői szerződések jogszerűvé tételére. A vizsgált 44 szolgáltató közül 12 esetében az ellenőrzés az egyedi előfizetői szerződés kapcsán jogsértést nem tárt fel.

### A vizsgálat eredménye az összes szolgáltató esetében

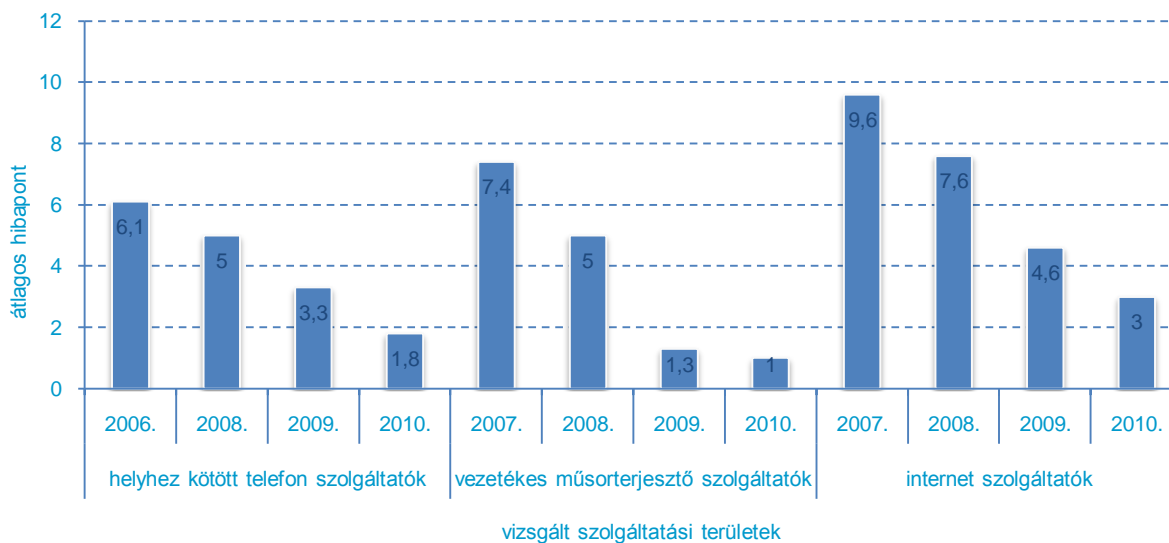


89. diagram

A szolgáltatók egyedi előfizetői szerződéseinek vizsgálata a jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemek („mutatók”) alapján történt. Tekintettel arra, hogy a jogszabály a szerződésben szerepeltetni szükséges kötelező tartalmi elemeket 17 kategóriába csoportosította, ennek alapján – a nem megfelelőségek száma szerint – a vizsgált szolgáltatók 0-17 hibapontot kaphattak. Egyes jogszabályhelyek nem minden vizsgált szolgáltatósi területre értelmezhetőek, ezért a maximális hibapontok száma szolgáltatósi területenként eltérő lehet.

A vizsgált szolgáltatósi területeken alkalmazott egyedi előfizetői szerződések ellenőrzése nyomán megállapított átlagos hibapontjai a következő diagramon láthatók négy év adatai alapján. A jelentős javulást az átlagos hibaszám csökkenése is igazolja. Megfigyelhető, hogy az első vizsgálathoz képest az átlag hibaszám minimum a harmadára csökkent, de volt olyan szolgáltatósi terület is, ahol jóval nagyobb mértékű javulás volt, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatók szerződéseik már jóval kevesebb, egyes területeken szinte minimálisnak mondható hibát tartalmaznak. Ennek feltehetően egyrészt az az oka, hogy a korábbi vizsgálatok során megállapított jogsértések miatt jelentős mértékű bírságot kaptak a szolgáltatók, másrészt a vizsgálatok és annak eredményei (bírságok) nagy mértékű visszhangot kaptak. A szolgáltatók a határozatok közzétételével nyomon követhették az eddigi vizsgálatok megállapításait és az önkéntes jogkövetési elv alapján módosították egyedi előfizetői szerződéseiket.

### Szolgáltatási területek átlagos hibapontjai az eddig elvégzett ellenőrzések során



90. diagram

A legjobban teljesítő szolgáltatási terület a vezetékes műsorterjesztés szolgáltatás. Ennek az előbb felsoroltakon kívül oka lehet még az, hogy a szolgáltatók szakmai szövetségei, jelentős támogatást nyújtanak a szolgáltatóknak, ÁSZF mintát, és egyedi előfizetői szerződés mintát készítenek, amelyeket a szövetségbe tartozó szolgáltatók alkalmazhatnak. Az átlag hibapontokból az is látható, hogy a legtöbb problémát felmutató szolgáltatási terület az internet szolgáltatóké, amelyek kb. 1-1,5 évvel vannak „lemaradva” a többi szolgáltatási területtől, tehát a többi szolgáltatási terület 2008-2009-es szintjén vannak az átlag hibapontokat tekintve.

Az egyedi előfizetői szerződésekben jellemzően azokkal a pontokkal kapcsolatban nem talált az ellenőrzés jogsértést, amelyek a szolgáltató érdekeit szolgálják, amelyek az előfizető azonosításához, nyilvántartásához, a szerződés tartamához kapcsolódnak. A jogsértések javarésze azokhoz a pontokhoz kapcsolódik, amelyek viszont az előfizetői jogok védelmét szolgálják. Ilyenek a szolgáltatás megkezdése, a szerződés megszüntetésének, felmondásának feltételei, a díjak, költségek, az ügyfélszolgálat, hibabejelentő szolgálat elérhetősége, nyitva tartása, a hibabejelentés, a panaszkezelés, jogviták rendezése.

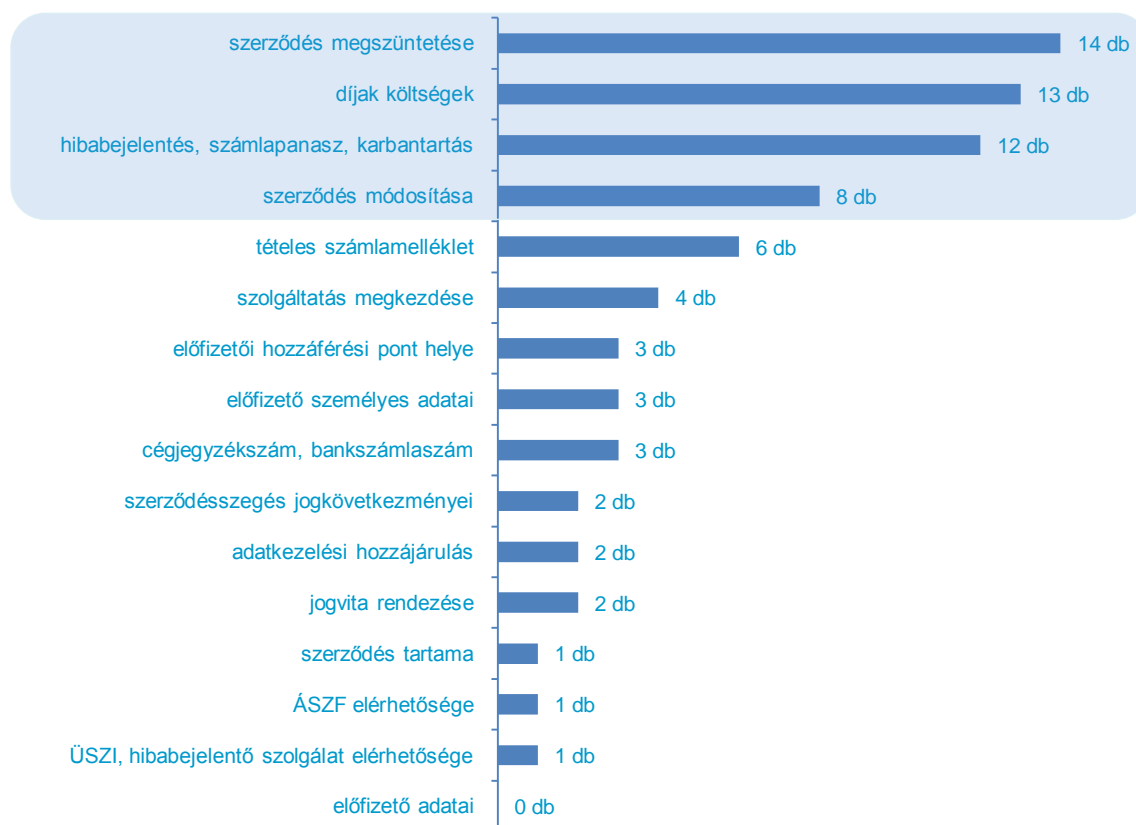
**A leggyakoribb jogsértések az összes vizsgált szolgáltatási terület vonatkozásában:**

**Szerződés megszüntetése.** Előfordult, hogy a szolgáltató a szerződés felmondására nem biztosított minden, jogszabályban előírt lehetőséget az előfizető számára, vagy jogellenes felmondási feltételt szerepeltetett. Amennyiben e feltételek nem megfelelőek, akkor az előfizetők jogai csorbulnak azzal, hogy nem tudnak tájékozódni a szerződés megszüntetésének lehetséges módjairól.

**Díjak, költségek.** A szerződés lényeges eleme a szolgáltatás ellenértéke (díja), valamint a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó költségek (pl. bekapcsolás egyszeri díja) mértéke, amely több szolgáltató egyedi előfizetői szerződéséből hiányzott, vagy csak részben szerepelt. Ezeknek a költségeknek és díjaknak átláthatóaknak, a fogyasztók, felhasználók számára egyértelműeknek kell lenniük, hiszen a szolgáltatások között a leendő előfizetők az ár és minőség, valamint a szolgáltatás tartalma alapján választanak. Az erre vonatkozó kötelezettségek megsértése (a megkövetelt adatok hiánya az egyedi előfizetői szerződésben) alapvetően versenytorzítónak minősül, mert a felhasználók nem valós információk alapján hozzák meg döntéseiket.

**Hibabejelentések, számlapanaszok megtételének lehetséges módjai, elintézési rendje.** A Szolgáltatónak meg kell adnia, hogy az előfizetők milyen módon és hol tehetik meg hibabejelentéseiket és a számlapanaszokat, valamint azt, hogy a szolgáltatónak ezeket milyen módon kell kezelnie. Előfordult, hogy a szolgáltató nem, vagy nem teljes mértékben adta meg ezeket az információkat az egyedi előfizetői szerződésben. Az előfizetői jogok érvényesítését nehezíti, ha az előfizető a szerződésből nem tud teljes körűen tájékozódni a hibabejelentés vagy a számlapanasz megtétel-

**Jellemző jogsértések az összes szolgáltatási területen vizsgált egyedi előfizetői szerződésben**



91. diagram

ének lehetséges módjairól, valamint ezek elintézési rendjéről.

*Szerződés módosítása.* A Szerződés lényeges eleme, hogy az előfizetői szerződést a felek milyen feltételekkel, mikor és milyen módon módosíthatják, valamint az előfizetőket milyen jogok illetik meg a Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása esetén. Ez az előfizetők szempontjából igen lényeges elem, mert a szolgáltatók elég gyakran változtatják ÁSZF-jeiket, amik jelentős kihatással lehetnek a korábban esetleg más feltételekkel megkötött szerződésekre. Így fontos tudniuk az előfizetőeknek, hogy milyen jogok illetik meg őket, amennyiben ezen módosítások nem elfogadhatóak a számukra, illetve azt, hogy a szolgáltatók ezeket a módosításokat milyen feltételekkel tehetik meg (előzetes bejelentés, értesítés). Amennyiben ezen kötelező tartalmi elem, nem, nem megfelelően, vagy nem teljes mértékben szerepel az egyedi előfizetői szerződésben, akkor az előfizetői jogok jelentősen csorbulhatnak.

A vizsgálat során több olyan szolgáltató volt, amelynek egyedi előfizetői szerződése tartalmazták a jogszabály által előírt kötelező tartalmi elemeket, de nem a jogszabálynak megfelelően, pl.:

- több esetben is előfordult, hogy a szolgáltatók nem létező, vagy nem a megfelelő tartalmú ÁSZF fejezetet hivatkoztak meg;
- előfordult, hogy ahol az Eht. ÁSZF hivatkozást ír elő, ott kifejtik az adott pontot a szolgáltatók, ahol pedig tételesen le kell írni az adott kötelező tartalmi elemet, csak ÁSZF pontot hivatkoznak meg;
- szintén több esetben is előfordult, hogy az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák a kötelező tartalmi elem helyét, de a szerződésben az nincs kitöltve.

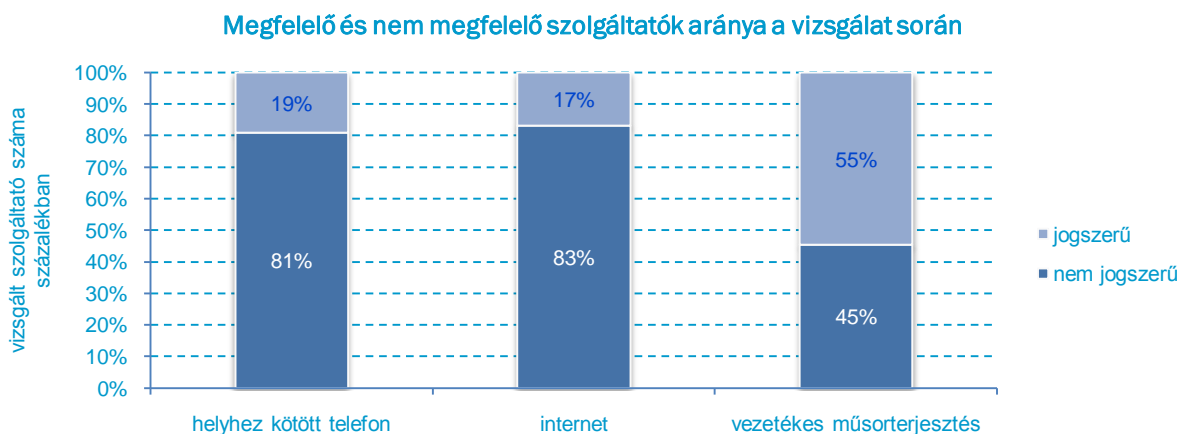
A vizsgálat során feltárt jogsértések közül az alábbiakat szükséges kiemelni:

- Az Eht. 134. § (6) bekezdés a)-d) pontjai taxatíven felsorolják azokat az eseteket, amikor egy hírközlési szolgáltató 15 napos rendkívüli felmondást alkalmazhat. A szolgáltató által az egyedi előfizetői szerződésben jogszerűtlenül meghatározott, az előfizetővel szemben indult csődeljárási, felszámolási eljárási esetek nem tartoznak ezek közé.
- Az Eht. 137. § (1) bekezdése c) pontja a szolgáltatás-korlátozási jogosultságot a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt legalább 30 napos határidőhöz köti. Jogszerűtlen a szolgáltató által az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott 15 napos határidő.
- A szolgáltató olyan egyedi előfizetői szerződésmintát alkalmazott, amelyen gyakorlatilag csak határozott idejű előfizetői szerződés köthető, választható időtartamra (1, 2, 3 év). Amennyiben nem került a határozott időtartamok közül kiválasztásra egyik időtartam sem, az egyedi előfizetői szerződés alapján az előfizetőnek vállalniuk kellett, hogy az előfizetői szerződést a műszaki létesítéstől számított 365 napon belül nem mondják fel rendes felmondással, ellenkező esetben a szolgáltató hátrányos jogkövetkezményeket alkalmaz. Ez jogsértő feltétel, mivel ha a szerződés határozott időtartama nem kerül meghatározásra, az előfizetői szerződés határozatlan időtartamra jön létre. Az Eht. 134. § (1) bekezdése szerint pedig az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legfeljebb 8 napos felmondási határidővel bármikor jogosult további jogkövetkezmények nélkül felmondani, így jogsértő az egyedi előfizetői szerződés, mivel a szolgáltató jogkövetkezményt kapcsolt a határozatlan idejű előfizetői szerződések 365 napon belüli rendes felmondáshoz.

Továbbá a Szolgáltató ugyanezen egyedi előfizetői szerződésében olyan feltételt kötött ki, mely szerint az előfizető a határozatlan idejű előfizetői szerződést legkorábban a legrövidebb szerződési időtartamot (365 nap) követő 8 napos felmondási idővel írásban mondhatja fel. Ez jogsértő feltétel, mivel egy határozatlan időtartamra megkötött előfizetői szerződésben nem lehet legrövidebb szerződési időtartamot kikötni, mert ezzel a szerződés már nem minősülhet határozatlan idejűnek.

- Jogszerűtlen, hogy a szolgáltató ÁSZF kivonatában az ügyfélszolgálat igénybevételét feltételhez köti „Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az ÁSZF-nek megfelelően fizeti az internet szolgáltatás díját.” A szolgáltató a szerződéses jogviszony ideje alatt köteles biztosítani az ügyfélszolgálat elérhetőségét és bármely előfizetőtől érkező bejelentést, panaszt nyilvántartásba venni, valamint eljárni, függetlenül attól a körülménytől, hogy az előfizetőnek van-e díjtartozása.

A vizsgálat során a Hatóság a K5/2009. számú piacfelügyeleti tervfeladat végrehajtása során kiadott kötelezésekben és felhívásokban megadott határidők lejártát követően megkötött egyedi előfizetői szerződéseket vizsgálta. Az, hogy az egyes szolgáltatók hány százaléka tett maradéktalanul eleget a hatósági döntéseknek az a 90. számú diagramon látható, szolgáltatási területenként.



92. diagram

Látható, hogy az eddig is legjobban teljesítő terület, a vezetékes műsorterjesztő szolgáltatók közül az előző vizsgálatban kötelezettek 55%-a a jogsértéseket teljesen megszüntette. Ezzel szemben az internet szolgáltatóknak csupán 17%-a teljesítette maradéktalanul a Hatóság felhívásában és kötelezésében foglaltakat annak ellenére, hogy a felhívások részletes indokolást tartalmaztak. Ez nem azt jelenti, hogy a szolgáltatók nem vették figyelembe a Hatóság döntéseit és egyáltalán nem módosították az egyedi előfizetői szerződéseiket. Minden szolgáltató változtatott az egyedi előfizetői szerződéseiben, de a feltárt jogsértéseket nem minden ponton, vagy nem megfelelően szüntette meg, esetleg a módosítás során, a hatósági döntéssel nem érintett részeket törölt, vagy nem megfelelő módon módosított.

Összességében megállapítható, hogy az évek során kiadott felhívások, kötelezések, bírságok hatására jelentősen csökkent azon szolgáltatók száma, amelyek egyedi előfizetői szerződéseik jogsértéseket tartalmaznak. Azonban több szolgáltató egyedi előfizetői szerződése nem tartalmaz minden jogszabály által megkövetelt kötelező tartalmi elemet és továbbra is tartalmaz jogszerűtlen, a fogyasztók számára nehezen értelmezhető feltételteleket.

# U2

## A díjmentesen hívható számokkal kapcsolatos kötelezettségek ellenőrzése (H10/2009)

Az egyes tartalomszolgáltatások ingyenes elérhetőségét lehetővé tévő, ún. zöldszámok (80 abc def) esetében a Hatóság ellenőrizte, hogy milyen szabályozás érvényesül erre vonatkozóan az általános szerződési feltételekben, megfelelő tájékoztatást kapnak-e az e számokat hívók arról, hogy az ingyenes elérhetőség valamennyi, vagy csak meghatározott hálózatokból érkező hívásokra vonatkozik-e. 2009 során a 12 vizsgált szolgáltató közül 6 esetében állapította meg a Hatóság, hogy általános szerződési feltételeik, és/vagy gyakorlatuk jogsértő. A 2009-es ellenőrzés lefolytatása után a jogszabályi háttér megváltozott, ezért a 2010. évi utóellenőrzés során a Hatóság azt vizsgálta, hogy a szolgáltatói általános szerződési feltételek és eljárási tevékenység megfelel-e a megváltozott jogszabályi háttérnek.

### A vizsgálat eredménye

A H10/2009. tervfeladat lezárásaként 6 szolgáltató (GTS-Datanet Távközlési Kft., Interware Internet Szolgáltató Zrt., Pannon GSM Zrt., Triotel Kft., UPC Magyarország Kft., Vodafone Magyarország Zrt.) kapott felhívást az ÁSZF jogszerűtlensége miatt és ezek közül kettőt (Vodafone Magyarország Zrt., Pannon GSM Zrt.) a Hatóság felhívott arra, hogy ÁSZF-jük módosítása mellett a jogellenes hívásdíjazási tevékenységüket is szüntessék meg.

A Hatóság az U2/2010. utóellenőrzés során adminisztratív hatósági ellenőrzés keretében vizsgálta a nyilvántartásába bejegyzett 12 szolgáltató hatályos ÁSZF-jét, hogy azok megfelelnek-e a díjmentesen hívható számokra vonatkozó hírközlési jogszabályokban előírtaknak. A fent említett két szolgáltató (Vodafone Magyarország Zrt., Pannon GSM Zrt.) esetében, – a díjmentesen hívható számokkal kapcsolatos hívásdíjazási és számlázási tevékenység is jogszabály ellenes volt. A szolgáltatók forgalmi díjat számoltak fel az ingyenes hívásokért.

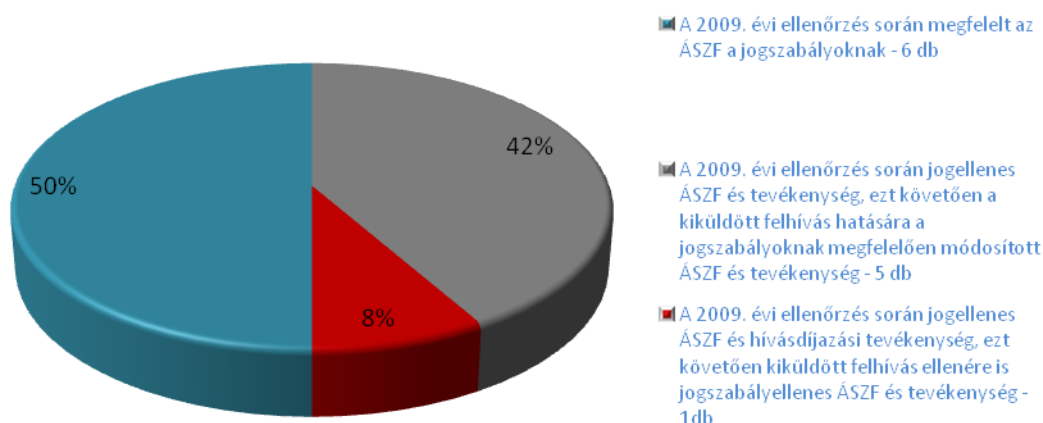
A Hatóság próbahívásokat végzett és ellenőrizte, hogy a jogszabályban foglaltaknak megfelelő-e a szolgáltatók hívásdíjazási tevékenysége.

Az utóellenőrzés során a Hatóság 12 szolgáltatóból 11 ÁSZF-jének jogszerűségére vonatkozóan nem állapított meg olyan körülményt, mely piacfelügyeleti eljárás megindítását indokolta volna. A Hatóság az utóellenőrzés keretében megállapította, hogy a korábban felhívást kapott 6 szolgáltató közül 5 teljesítette a hatósági felhívás előírását, köztük a Pannon GSM Zrt. is, amelynek számlázási tevékenységében a próbahívások során a Hatóság nem talált eltérést a jogszabályban előírtaktól.

A Hatóság piacfelügyeleti eljárás keretében megállapította, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. a szolgáltatás szünetelése esetében ÁSZF-jében olyan szabályozási és eljárási rendszert alakított ki és alkalmazott tevékenysége során, amely jogszabálysértő.



## Az utóellenőrzés során tapasztaltak



93. diagram

Az Eht. alapelveiben szabályozásra került magas szintű, garanciális jogvédelem akkor biztosítható az előfizetők számára, ha a szolgáltatói ÁSZF-ek tartalma a hatályban lévő jogszabályoknak megfelelő és a díjmentesen hívható számok díjazására vonatkozó előírásokat megfelelően alkalmazzák a szolgáltatók.

Az ellenőrzés a magyarországi számozási tervben szereplő – csak belföldről, illetve belföldről és nemzetközi hálózatból egyaránt elérhető – díjmentesen hívható számokra vonatkozó kötelezettségek vizsgálatára terjedt ki. A Hatóság nyilvántartásában elérhető – a hatósági utóellenőrzés időpontjában hatályos – ÁSZF-ek, mint hiteles alapidokumentumok kerültek felhasználásra. Két szolgáltató esetében a Hatóság az ÁSZF-ek jogszerűségének vizsgálata mellett vizsgálta a szolgáltatók hívásdíjazási tevékenységet is. A Hatóság próbahívásokat végzett annak ellenőrzésére, hogy a két szolgáltató a korábban jogszabályba ütköző díjazási tevékenységét a felhívásban előírtaknak megfelelően megszüntette és a továbbiakban a jogszabályban előírtak szerint jár el.

A Hatóság továbbá ellenőrizte, hogy az ÁSZF-ek megfelelő tájékoztatást tartalmaznak-e a jogszabály módosulását követően arról, hogy az ingyenes elérhetőség valamennyi, vagy csak meghatározott hálózatokból kezdeményezett hívásokra vonatkozik, biztosítva ezzel, hogy az előfizetők alapvető jogai garantálva vannak a tájékoztatás során. A jogszabályváltozás miatt ismételten meg kellett vizsgálni valamennyi szolgáltató ÁSZF-jét függetlenül attól, hogy az elmúlt évi ellenőrzés során kapott-e felhívást, vagy az akkori jogszabályoknak megfelelő volt az ÁSZF-je.

A rendelkezésre álló adatok és dokumentumok alapján a vizsgált 12 szolgáltatóból 11 esetében piacfelügyeleti eljárás megindítására okot adó körülményt nem talált a Hatóság. A Hatóság piacfelügyeleti eljárás keretében megállapította, hogy a Vodafone Magyarország Zrt. a szolgáltatás szünetelése esetében ÁSZF-ében olyan szabályozási és eljárási rendszert alakított ki és alkalmazott tevékenysége során, amely jogszabálysértő. A Vodafone Magyarország Zrt. a díjmentes szolgáltatás számok díjazására vonatkozó hírközlési szabályokat megsértette, mert a Magyarországról, a honos hálózatából, a magyarországi előfizetőinek, mint hívó félnek a belföldi előtét (06) és a díjmentes szolgáltatást jelölő SHS (80) alkalmazásával belföldi formátumban tárcsázható nemzetközi hívószám számaira felépült hívásokért díjat számolt fel.

## Az utóellenőrzés eredménye

Az utóellenőrzés során a Hatóság 12 szolgáltatóból 11 esetében nem állapított meg olyan körülményt, mely piacfelügyeleti eljárás megindítását indokolná. A Vodafone Magyarország Zrt.-vel szemben hivatalból piacfelügyeleti eljárás indult. A Hatóság bírsághatározatában **kötelezte** a Szolgáltatót, hogy a Magyarországról, a Szolgáltató honos hálózatából, a magyarországi előfizetőinek, mint hívó félnek a belföldi előtét (06) és a díjmentes szolgáltatást jelölő SHS (80) alkalmazásával belföldi formátumban tárcsázható nemzetközi hívószámok számaira felépült hívások díját térítse vissza és a megtett intézkedéseiről a Hatóságot tájékoztassa. Továbbá a Hatóság **felhívta** a Szolgáltatót, hogy ÁSZF-ében a díjmentes szolgáltatás számaira vonatkozó rendelkezéseit teljes körűen és a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően rögzítse és a Hatóságnak az ÁSZF-e módosítását a jogszabályi előírásnak megfelelően nyújtsa be. A Hatóság **megtiltotta** a Szolgáltatónak, hogy Magyarországról, a Szolgáltató honos hálózatából, a magyarországi előfizetőnek, mint hívó félnek a belföldi előtét (06) és a díjmentes szolgáltatást jelölő SHS (80) alkalmazásával belföldi formátumban tárcsázható nemzetközi hívószám előfizetői számaira felépült hívások esetében díjat számítson fel, vagy díjat követeljen.

## U3

### Az általános szerződési feltételek módosításainak utóellenőrzése (U1/2009)

A 2008-as ellenőrzés és utóellenőrzés keretében lefolytatott vizsgálat során a Hatóság több esetben állapította meg, hogy a szolgáltatók nem tettek eleget az általános szerződési feltételek Hatósághoz történő megküldésére, valamint az előfizetők tájékoztatására vonatkozó követelményeknek. A 2009-es utóellenőrzés során vizsgált 149 szolgáltatóból 42 közül összesen 27-tel szemben szabott ki bírságot és hívta fel őket jogkövető magatartásra. A 27 szankcionált szolgáltatók ÁSZF módosítási tevékenységét vizsgálta a Hatóság 2010. év során. Ugyanakkor azt is figyelembe kell venni, hogy a 2008. szeptember 1-jétől hatályos szabályozás<sup>52</sup> szerint az általános szerződési feltételek (és azok módosításai) nyilvánosságra hozatalának szabályai fogyasztóvédelmi rendelkezéseknek minősülnek, e tárgyban a fogyasztóvédelmi hatóság jogosult eljárni.

### A vizsgálat eredménye

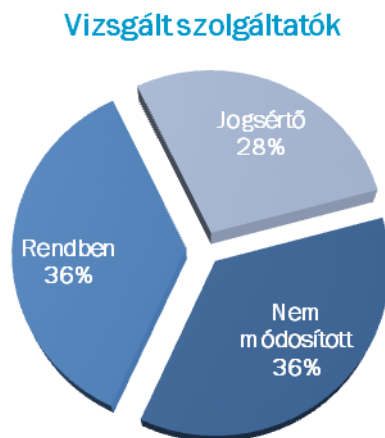
A Hatóság összesen 27 szolgáltatót végzésben adatszolgáltatásra kötelezett. A szolgáltatók, a két szolgáltató kivételével teljesítették kötelezettségüket, így az adatszolgáltatás teljesítésének aránya 92,6%. Adatszolgáltatással kapcsolatosan bírság kiszabására eddig nem került sor.

A 25 adatszolgáltatást teljesítő szolgáltató közül 9 szolgáltató nem módosított ÁSZF-et a Hatóság által vizsgált időszakban, így ténylegesen 16 szolgáltató ÁSZF módosítási gyakorlatának jogszerűségét vizsgálta a Hatóság. Ezek közül 9 szolgáltató, a vizsgáltak 56,25%-ának módosítási gyakorlata megfelelt a jogszabályi előírásoknak.

Piacfelügyeleti eljárás megindítása 7 szolgáltatóval szemben szükséges, ezen szolgáltatók és vezető tisztségviselőjük részére bírság kiszabására is szükség lesz az eljárások során. (A piacfelügyeleti eljárást a hatósági ellenőrzést lebonyolító szervezeti egység az SZMSZ változása miatt már nem jogosult megindítani, így ezen ügyek átadását követően az erre kijelölt szervezeti egység fogja lefolytatni.)

<sup>52</sup> Eht. 21. § (6) bekezdés

Leggyakrabban a szolgáltatások díját, valamint a minőségi jellemzőit, a csomagok összetételét módosítják a szolgáltatók. Bármilyen változás esetén kötelesek a szolgáltatók az ÁSZF-et módosítani és a hatálybalépést legalább 30 nappal megelőzően megküldeni a Hatóság részére, és előfizetőiket értesíteni. Jogszabály írja elő, hogy az értesítésnek tartalmaznia kell a pontos utalást a módosított rendelkezésekre, a módosítás lényegének leírását, a hatálybalépés időpontját, az ÁSZF elérhetőségét, díjmódosítás esetén a módosított díj összegét, a módosítást indokoló körülményt, valamint az előfizetőket az egyoldalú módosítás esetén megillető jogokról szóló tájékoztatást. Az előfizetők ilyen esetben jogosultak az előfizetői szerződést az értesítéstől számított 8 napon belül azonnali hatállyal felmondani. Amennyiben a módosítás számukra hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, úgy 15 napon belül élhetnek felmondási jogosultságukkal, kivéve, ha határozott időre vállalták a szolgáltatás igénybe vételét és az ennek fejében kapott kedvezményeket a módosítás nem érinti. A szolgáltatók értesítési kötelezettségüknek eleget tehetnek az előfizető írásbeli értesítésével levélben, elektronikus levélben, egyéb hírközlés útján, országos, vagy megyei napilapban történő közleménnyel történő értesítéssel.



94. diagram

A Hatósághoz 25 szolgáltató küldte meg adatszolgáltatását, melyek közül 9-en azt nyilatkozták, hogy a Hatóság által vizsgált időszakban nem módosítottak ÁSZF-et, így összesen 16 szolgáltató ÁSZF módosításainak jogszerűségét vizsgálta a Hatóság. A tényleges vizsgált szolgáltatók 56,25%-a, azaz 9 szolgáltató ÁSZF módosításainak jogszerűségével kapcsolatosan a Hatóság nem emelt kifogást, mivel azok nem tértek el a jogszabályi előírásoktól.

Hét szolgáltató esetében hiányosak voltak az előfizetői értesítések, azaz nem tartalmazták az *elektronikus hírközlési előfizetői szerződésekre és azok megkötésére vonatkozó részletes szabályokról szóló 16/2003. (XII. 27.) IHM rendelet* által előírtakat.

Legsúlyosabb jogsértésnek az egyoldalú ÁSZF módosítás esetén az előfizetőket megillető jogokra vonatkozó tájékoztatás elmulasztása volt tekinthető, melyet az összes jogsértő szolgáltató elkövetett. A 8 napon belül azonnali hatályú felmondási jogosultságról 6, míg a 15 napon belüli felmondási jogról 7 szolgáltató nem tájékoztatta előfizetőit, ezek alapján tehát 6 szolgáltató értesítéséből teljes mértékben hiányzott a felmondási jogosultságra vonatkozó előfizetői jogosultság leírása.

Az értesítés határidőre történő megküldése az előfizetők részére 2 szolgáltató esetében nem volt bizonyított, mivel erre vonatkozó bizonyíték nem került becsatolásra az adatszolgáltatásban, míg további 4 szolgáltató nem tartotta be az előfizetői értesítés 30 napos határidejét.

Az értesítés módjára vonatkozó előírásokat 2 szolgáltató sértette meg.

Az előfizetői értesítés tartalma valamely tekintetben 7 szolgáltatónál volt hiányos, ami a ténylegesen vizsgált 16 szolgáltató 43,75%-át jelenti. Utalást az ÁSZF módosított rendelkezéseire 4, a módosítások lényegének leírását 3, az ÁSZF elérhetőségét 4, a módosítás indokolását 6, a módo-

sított díj összegét 3, az előfizetőket az egyoldalú módosítás esetén megillető jogokról szóló teljes körű tájékoztatást 7 szolgáltató mulasztotta el.

A Hatóság részére 6 szolgáltató megküldte ugyan a módosított ÁSZF-et, azonban a jogszabályban előírt hatályba lépés előtti 30 napnál rövidebb időben.

A jogsértő **Szolgáltatók** közül mindössze egy szolgáltató rendelkezik 5 000 feletti előfizetővel. A fennmaradó szolgáltatók egy kivétellel kevesebb, mint ezerelőfizetővel rendelkeznek. Ezen szolgáltatók jogsértései arra vezethetők vissza, hogy a szolgáltatók jellemzően legfeljebb néhány fős vállalkozások, ennek következtében nagyobb energiát fordítanak a szolgáltatás műszaki hátterének biztosítására és a számlázásra, hiszen ez képezi bevételeiket. Erőforrás és megfelelő ösztönzés hiányában nem szentelnek kellő figyelmet a jogszabályok által előírt kötelezettségek teljesítésére. Az egyoldalú ÁSZF módosításra vonatkozó gyakorlatot sem lehet egy kialakult eljárásnak tekinteni, mivel e feladatoktól igyekeznek a szolgáltatók a lehető legegyszerűbben és leggyorsabban megszabadulni.

Jogkövető magatartás tekintetében nem állapítható meg lényeges fejlődés a korábbihoz képest, mivel a ténylegesen vizsgált szolgáltatók 43,75%-a továbbra is jogsértő módon hajtja végre az egyoldalú ÁSZF módosításhoz kapcsolódó tevékenységét, így a jogkövető magatartás nagy arányban maradt el a várttól. Az elmaradást indokolhatja, hogy a korábbi eljárások során a szolgáltatókra kiszabott bírságok összege az alacsony árbevétel miatt nem volt elegendő a jogkövető magatartás kikényszerítésére, azaz nem ösztönözte kellőképpen a szolgáltatókat arra, hogy a jogszabályi előírásoknak megfelelően átalakítsák az egyoldalú ÁSZF módosítással kapcsolatos tevékenységüket.