

A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG 2013. ÉVI FELÜGYELETI TERVE

ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS

POSTA

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA
2012. december 17.

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság az elektronikus hírközléssel és a postával kapcsolatban nagyon sokrétű feladatot lát el.

Az egyik legfontosabb ezek közül a hatósági felügyelet, amely azt hivatott biztosítani, hogy a Magyarországon elektronikus hírközlési, valamint postai szolgáltatásokat nyújtók működésük során a rájuk vonatkozó jogszabályokat betartva járjanak el.

A hatósági felügyelet gerincét jelentő piacfelügyeleti és általános hatósági felügyeleti tervet a Hatóság minden évben a korábbi tapasztalatok, az előfizetőktől, igénybevevőktől, piaci szereplőktől és más hatóságoktól érkező bejelentések, jelzések, panaszok, kérelmek, valamint a vonatkozó szabályozásban szereplő stratégiai célok figyelembevételével állítja össze, meghatározva benne azokat a területeket, amelyeket a következő évben kiemelten kíván vizsgálni. A piaci változások, a szolgáltatások fejlődése és az év közben felmerülő problémák azonban szükségessé teszik, hogy a Hatóság terven kívül is végezzen ellenőrzéseket.

A felügyeleti tevékenység másik fő pillérét az elektronikus hírközlési szolgáltatások előfizetőitől és a postai szolgáltatások igénybevevőitől érkező kérelmek, bejelentések nyomán indult eljárások jelentik, amelyek lehetővé teszik a piacon felmerülő negatív tendenciák gyors észlelését és a rájuk való rugalmas reagálást, emellett pedig fontos eszközök az előfizetők és igénybevevők jogainak érvényesítésére.

Az elektronikus hírközlésről, illetve a postáról szóló törvény a felügyeletnek két fő formáját különbözteti meg.

A piacfelügyelet körében a Hatóság hivatalból indított eljárásaiban átfogóan ellenőrzi és értékeli az elektronikus hírközlésre és a postai tevékenységre vonatkozó szabályok érvényesülését a piacon. Ez a tevékenység átfogó képet ad az ellenőrzött szolgáltatásokról, a velük kapcsolatban felmerülő legfontosabb problémákról. A piacfelügyeleti eljárás lezárásaként a Hatóság egybefoglalt határozatot hoz, amelyben minden ellenőrzött szolgáltatóra kiterjedően értékeli a jogszabályok érvényesülését, feltárja az eljárás során észlelt jogsértéseket és megfelelő szankciókat állapít meg a jogszerű működés helyreállítása és további biztosítása érdekében. Emellett a piacfelügyelet fontos szerepet játszik a Hatóság szabályozással kapcsolatos feladatainak ellátásában is, mivel az eljárásokat lezáró határozatban meghatározza azokat a beavatkozási és cselekvési irányokat, amelyek a jövőre nézve elősegítik a jogérvényesülést és a hírközlési piac zavartalan, hatékony működését. A piacfelügyeleti eljárások eredményeit a Hatóság felhasználja saját rendeletalkotási tevékenységében, valamint szükség esetén javaslatot tesz a jogalkotónak a törvényi szabályozás módosítására is.

Az általános hatósági felügyelet célja annak vizsgálata, hogy az elektronikus hírközlési és a postai szolgáltatók egy-egy konkrét esetben a rájuk vonatkozó jogszabályokat, illetve a saját általános szerződési feltételeiket betartva jártak-e el. A Hatóság ezen eljárásai mind hivatalból, mind pedig az előfizetők, igénybevevők által benyújtott kérelmek alapján indulhatnak. Amennyiben a vizsgálat eredményeként megállapítható, hogy az érintett szolgáltató nem a rá irányadó követelmények szerint járt el, akkor a Hatóság kötelezi az eltérés megszüntetésére és szükség esetén szankciót is alkalmaz. A Hatóság felügyeleti eszközei több elemű, egymást kiegészítő rendszert alkotnak, amelyek az elektronikus hírközlési és postai piac hatékony működését, a tisztességes verseny támogatását és az előfizetők, igénybevevők jogainak, jogos érdekeinek védelmét szolgálják.

A 2013. évben a Hatóság felügyeleti tevékenységének fókuszában az elektronikus hírközlés területén a vonatkozó ágazati törvény előző évi módosításaival bevezetett új előírások hatályosulásának ellenőrzése, a postai területen pedig a 2012-ben elfogadott új Postatörvényben szereplő követelmények betartásának vizsgálata áll majd.

I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések

Bevezetés

Az Eht.¹ céljai és alapelvei² között rögzítette a jogalkotó a jelentős piaci erővel rendelkezők befolyásának - a hatékony piaci verseny kialakulásához és fenntartásához szükséges mértékű - differenciált ellensúlyozását, továbbá a tisztességes és hatékony piaci verseny fenntartásának biztosítását. A fenti célok elérésének egyik kiemelkedő eszköze a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók azonosítására és kötelezettségeik előírására irányuló eljárás, melynek során az NMHH Elnöke azonosítja az érintett piacokon a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatókat, továbbá ezen szolgáltatók számára a piacelemzés során feltárt versenyt korlátozó akadályok alapján indokolt, azokkal arányos kötelezettségeket ír elő. E kötelezettségek biztosítják az érintett szolgáltatók működésének átláthatóságát, a hálózatokhoz való hozzáférést, a díjak ellenőrizhetőségét, valamint a jogosult szolgáltatókkal szembeni egyenlő elbánást.

A kötelezettségek előírása mellett azonban kiemelten fontos azok betartásának ellenőrzése is, hisz a jogszabályi célok csak akkor érhetőek el, ha a Hatóság által a szabályozás keretében előírt követelményrendszer az elektronikus hírközlési szolgáltatók gyakorlatában érvényre is jut. A piaci torzulások megelőzése, hatékony kezelése érdekében az ellenőrzések hangsúlyos célja az erőfölényből származó versenytorzító hatások felismerése, időben történő jelzése, továbbá szabályozási javaslatok kidolgozása. A Hatóság a 2013 évi vizsgálatok tervezésénél a szabályozásban történt változások és a piacon tapasztalt jelenségek együttes figyelembevételével alakította ki az ellenőrzések fókuszpontjait, melyeket az alábbi tervfeladatok részletes kifejtése tartalmaz.

1. RIO³ készítésére nem kötelezettek vizsgálata a 3. számú piacon⁴

Az NMHH Elnöke várhatóan 2013. első félévében adja ki az új piackijelölő határozatát a 3. számú piacra vonatkozóan. A jelentős piaci erejüként azonosított, és így kötelezettségek alanyaivá váló szolgáltatók száma várhatóan jelentősen emelkedik.

A korábbi vizsgálatok tapasztalatai alapján az újonnan kijelölésre kerülő szolgáltatók számára a jelentős piaci erejüvé minősítéssel járó kötelezettségek teljesítése nem zökkenőmentes, ezért különösen fontos a határozatban kirótt kötelezettségek ellenőrzése a piacon.

A vizsgálat fókuszpontjait képezik az „átláthatóság”, az „egyenlő elbánás”, a „költésgalapúság és díjak ellenőrizhetősége” kötelezettségek érvényre jutása - ezen belül az új hívásvégződtetési díjak kialakítása, közzététele és alkalmazása -, valamint a „hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos” kötelezettségek teljesítése.

2. RUO⁵ kötelezettek vizsgálata a 4.⁶ és 5.⁷ számú piacon

A 4. és 5. számú piacon a piackijelölő határozatok alapján a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók kötelesek a fémhurkokon felül az újgenerációs hálózataikhoz és a kábelhálózataik egy részéhez is hozzáférést biztosítani, valamint új kiegészítő szolgáltatásokat – többletszál-telepítés, sötétszál átengedés, felhordó hálózati szolgáltatások – is kötelesek nyújtani.

¹ Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény

² Eht. 2. §

³ Referencia összekapcsolási ajánlat (Reference Interconnection Offer).

⁴ Hívásvégződtetés egyedi, nyilvános helyhez kötött telefonhálózatokban.

⁵ Hozzáférési referenciaajánlat (Reference Unbundling Offer).

⁶ Nagykereskedelmi hozzáférés a helyhez kötött hálózat (fizikai) infrastruktúrájához (beleértve a részleges vagy teljes átengedést).

⁷ Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés.

A határozatokban előírt kötelezettségek részletes szabályait a referenciaajánlatok és az azokat jóváhagyó határozatok tartalmazzák.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy a kötelezett szolgáltatók a referenciaajánlatban szabályozott hálózati infrastruktúra és közeli bitfolyam hozzáférés szolgáltatásokat, illetve a kiegészítő szolgáltatásokat a határozatokban szabályozott feltételek mellett nyújtják-e.

A vizsgálat során a Hatóság ellenőrzi a piackijelölő határozatban előírt átláthatóság vonatkozásában az elfogadott referenciaajánlatok közzétételét, valamint az egyéb közzétételi kötelezettségek (minőségi mutatók, hálózatfejlesztési tervek) teljesülését. Az egyenlő elbánás tekintetében különös hangsúlyt kap annak vizsgálata, hogy a kötelezett szolgáltató azonos feltételekkel nyújtja-e szolgáltatásait a saját kiskereskedelmi üzletága és a jogosult szolgáltatók részére. A hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettség vizsgálata során a Hatóság fokozott figyelmet fordít az új platformokon megjelenő szolgáltatásokra.

II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközléssel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések

Bevezetés

Az elektronikus hírközlési szolgáltatások piacának változásai, az európai jogi keretszabályok előírásainak hazai implementálása, valamint a Hatóság piacfelügyeleti, általános hatósági felügyeleti és ellenőrzési tevékenységének tapasztalatai az elmúlt évben is az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok többszöri módosítását tették szükségessé, ezek az Eht. mellett a végrehajtási rendeleteket is érintették.

A megváltozott szabályok közül a Hatóság 2013-ban piacfelügyeleti tevékenysége körében kiemelten vizsgálja az előfizetői számok hordozására vonatkozó előírások érvényesülését. Ugyancsak ebben az évben vizsgálja a Hatóság első ízben a hangposta szolgáltatásokra vonatkozó előírások betartását. Emellett folytatódik a kis- és középvállalkozások előfizetői szerződés megkötése előtti tájékoztatásával és az elektronikus hírközlési szolgáltatók számára előírt, ezzel kapcsolatos dokumentációs kötelezettséggel kapcsolatos előírások betartásának vizsgálata is. Valamennyi tervfeladat végrehajtásától azt várja a Hatóság, hogy eredményeik révén hozzájárulnak az előfizetői jogok minél teljesebb körű biztosításához.

1. Számhordozással kapcsolatos előírások ellenőrzése

Az előfizetői számok hordozásához való jog nagyon fontos biztosítéka a szolgáltatók közötti versenynek a helyhez kötött és a mobiltelefon szolgáltatások piacán. Az Eht. 2011. évi módosítása nyomán a Hatóság Elnöke kapott felhatalmazást a számhordozással kapcsolatos szabályok megállapítására. A 2012 januárjában megjelent Elnöki rendelet⁸ az új európai keretszabályozás előírásainak megfelelően újrászabályozta a számhordozás feltételeit, eljárását és a résztvevő szolgáltatók felelősségét, másrészt jelentősen lerövidítette a számhordozás végrehajtásának határidejét.

Amennyiben a számhordozás valamely érintett szolgáltató hibájából hiúsul meg, vagy késedelmesen megy végbe, akkor a szolgáltató az előfizető részére kötbért köteles fizetni. A rendelet hatályba lépését követően a Hatósághoz számos előfizetői panasz érkezett sikertelen, vagy messze a jogszabályban meghatározott határidőt követően lezajlott számhordozásokkal kapcsolatban, így az előírások érvényesülésének átfogó ellenőrzése vált indokolttá.

A Hatóság ebben az évben átfogó piacfelügyeleti vizsgálat keretében ellenőrzi mind a helyhez kötött, mind a mobil telefonszolgáltatók számhordozással kapcsolatos tevékenységét. Az ellenőrzés súlypontjai között szerepel az előfizető átadó szolgáltató általi azonosítása, a számhordozási igény átadó szolgáltató általi megtagadásának jogszerűsége, valamint a

⁸ A számhordozás részletes szabályairól szóló 2/2012 (I. 24.) NMHH rendelet

számhordozásra vonatkozó határidő szolgáltatók általi betartása.

2. A kis- és középvállalkozások előfizetői jogaival kapcsolatos tájékoztatói és nyilvántartási kötelezettségek ellenőrzése

Az Eht. előírása⁹ szerint a külön jogszabály¹⁰ rendelkezése alapján kis-, illetve középvállalkozásnak minősülő gazdasági társaságok az előfizetői szerződés megkötésekor írásbeli nyilatkozattal kérhetik, hogy rájuk az egyéni előfizetőkre vonatkozó szabályokat alkalmazzák. Ezt megelőzően az elektronikus hírközlési szolgáltató köteles az ilyen vállalkozásokat részletesen, az előnyöket és a hátrányokat is bemutatva tájékoztatni erről a lehetőségről. Ennek elmaradása esetén az előfizetői szerződés semmis. A tájékoztatás megtörténtét a szolgáltató köteles igazolni.

Ez a piacfelügyeleti tervfeladat a HF4/2012 számon előző évben elvégzett vizsgálat folytatása, amelynek során a Hatóság további szolgáltatóknál vizsgálja a tájékoztatásra, és annak dokumentálására vonatkozó előírásainak betartását. A vizsgálat kiterjed arra is, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók egységesen értelmezik-e az egyéni előfizetőkre vonatkozó, a kis- és középvállalkozásokra kérésükre alkalmazandó szabályok körét.

3. A hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok betartásának ellenőrzése

A hangposta szolgáltatásra vonatkozóan az Eszr.¹¹ új szabályokat¹² határozott meg. A telefonszolgáltató a hívás hangpostára irányítását megelőzően szövegbemondással vagy hangjelzéssel köteles felhívni a hívó fél figyelmét a hangpostára irányításra. A telefonszolgáltatóknak biztosítaniuk kell a hívás díjmentes megszakításának lehetőségét, amennyiben a hívó fél a hívását a hangpostára irányítást megelőzően megszakítja. A hívás díjmentes megszakítására rendelkezésre álló időtartamnak legalább 2 másodperc hosszúságúnak kell lennie. Ezen rendelkezések biztosíthatják, hogy a hívó fél számára ne okozzon költséget olyan hívás, amely során a hívott felet nem, csak annak hangpostáját tudja elérni, de azon üzenetet nem kíván hagyni.

A vizsgálat célja annak ellenőrzése, hogy a hangposta szolgáltatást is nyújtó elektronikus hírközlési szolgáltatók felhívják-e a hívó figyelmét a hívás hangpostára irányítására, a hívás díjmentes megszakítására nyitvaálló időtartamot feltüntetik-e az ÁSZF-jükben, és a feltüntetett, valamint ténylegesen alkalmazott időtartam megfelel-e a jogszabály előírásainak. Emellett ugyancsak vizsgálja a Hatóság azt, hogy a hangpostára irányítást megelőzően megszakított hívásokért az elektronikus hírközlési szolgáltató felszámít-e díjat.

⁹ Eht. 127. § (3) bekezdés

¹⁰ A kis- és középvállalkozásokról, fejlődésük támogatásáról szóló 2004. évi XXXIV. törvény

¹¹ Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011. (X. 6.) NMHH rendelet

¹² Eszr. 14. §

III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések

Bevezetés

A 2013. évet a Hatóság postafelügyeleti feladatai szempontjából kettősség jellemzi majd. Az első félévében a régi Postatv.¹³ alapján szolgáltatást nyújtók felett a korábbi szabályok szerint kell a felügyeletet kell ellátni, de az újonnan piacra lépőknél már az új Postatv¹⁴. szerinti szabályok érvényesülnek. Az új Postatv. átmeneti szabályai¹⁵ szerint mindazok, akik 2012. december 31-én a régi Postatv. szabályai szerint postai szolgáltatás nyújtására jogosultak, a szolgáltatás nyújtását 2013. június 30-ig folytathatják a törvényi kijelölés vagy nyilvántartásba vételükről szóló hatósági határozatban foglaltak alapján, a 2012. december 31-én hatályos általános szerződési feltételeik szerint. Ezeket legkésőbb 2013. június 30-ig kell az új Postatv. rendelkezéseinek megfelelően megfeleltetni. 2013. július 1-jétől viszont kizárólag az új Postatv. rendelkezéseinek megfelelően hatósági nyilvántartásba vett gazdálkodó szervezetek jogosultak postai szolgáltatás nyújtására, és a felügyeletükre is az új szabályokat kell alkalmazni.

1. Az új Postatv. szerinti bejelentési / engedélyezési szabályok betartásának ellenőrzése

A vizsgálat célja az új Postatv. 9-13. §-ában, valamint 77. §-ban foglalt szabályok betartásának ellenőrzése. Az új jogszabályi előírások alapján a Hatóság a nyilvántartásba vételt/engedély megadását megelőzően köteles a törvényben meghatározott mellékletek, nyilatkozatok valóságtartalmát ellenőrizni, és az ezekben foglaltak alapján eljárni.

2. Az egyetemes és az engedélyes postai szolgáltatások átfutási idejének ellenőrzése

Belföldi forgalomban az egyetemes és az egyetemes postai szolgáltatást helyettesítő szolgáltatás esetében a levélküldemények legalább 97%-át a feladást követő ötödik munkanap végéig kézbesíteni kell, vagy kézbesítését meg kell kísérelni. A vizsgálat célja a hatályos postai jogszabályok által az egyetemes/engedélyes postai szolgáltatások átfutási idejére vonatkozóan rögzített minőségi követelmények teljesülésének hatósági felülvizsgálata az új Postatv. 35. § (3) és (5) bekezdéseiben foglaltak érvényesülésének ellenőrzése..

¹³ A postáról szóló 2003. évi CI. törvény

¹⁴ A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény

¹⁵ Új Postatv. 77. § (1) bekezdés

I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések

1. A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése (nyilvántartás, költségek, díjak, értesítések, határidők, kötbér)

Az előfizetői szerződés alapján a szolgáltató kötelezettsége az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtása. Ezzel összhangban az előfizető a szerződés tartama alatt jogosult a szolgáltatást bármikor igénybe venni¹⁶. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás csökkent minőségével vagy igénybevételi lehetőségének megszűnésével kapcsolatos bejelentést tesz, a szolgáltató a nyilvántartásba vételt követően köteles vizsgálni, hogy fennáll-e a részéről hibás teljesítés. Nagyon fontos garanciális szabály, hogy a hibabehatároló eljárás eredményéről az előfizetőt értesíteni kell, hiszen ha a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozik, úgy az előfizetőnek kell gondoskodni annak orvoslásáról. Ha a hibaelhárító eljárás nyomán a hiba valósnak, és a szolgáltató érdekkörébe tartozónak bizonyul, úgy a szolgáltatónak a jogszabály szerinti határidőn belül azt el kell hárártania, azonban ezért díjat nem számíthat fel, és az ezzel kapcsolatban felmerülő költségét (például kiszállás díja) nem hárárthatja az előfizetőre. A hiba elhárítását követően pedig az előfizetőt haladéktalanul értesítenie kell arról, hogy a szolgáltatás újra, a szerződésben meghatározottak szerint igénybe vehető. Amennyiben a Szolgáltató a hibát jogszabályban meghatározott határidőben nem tudja elhárítani vagy az előfizetőt késedelmesen értesíti, az előfizető részére kötbért kell fizetnie¹⁷.

A vizsgálat célja a hibakezelésre vonatkozó rendelkezések betartásának ellenőrzése. Ezen belül súlyponti területeként kezeli a Hatóság annak ellenőrzését, hogy a szolgáltatók ÁSZF-jei tartalmazzák-e a hibabejelentő elérhetőségét, a hibabejelentés megtételének lehetséges módjait, a vállalt hibaelhárítási célértékeket, a hibabejelentések nyilvántartásba vételére és a hibaelhárításra vonatkozó eljárást, az előfizető jogait a szolgáltató hibás teljesítése esetén, valamint az előfizetőt megillető kötbér mértékét, valamint az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák-e az Eszr-ben a hibakezeléssel kapcsolatban meghatározott kötelező tartalmi elemeket.

Emellett a tervfeladat részét képezi az ellenőrzés alá vont szolgáltatóktól bekért dokumentumok, hibajegyek, hibanyilvántartás vizsgálata és helyszíni vizsgálat alapján a hibanyilvántartás megfelelőségének, a hibaelhárítás menetének, az értesítési határidők betartásának, a jogszabályban előírt hibakezelési határidők betartásának, az esetleges kötbérfizetési kötelezettség megfelelő teljesítésének, valamint a hibaelhárítás során az előfizetők felé felszámított esetleges díjak, költségek jogosságának vizsgálata.

2. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos kötbérfizetési szabályok betartásának ellenőrzése

Az Eszr. a szolgáltatás nem megfelelőségéből adódó, az előfizetőket ért érdeksérelem miatt több esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatók által kárátalányként fizetendő kötbért határoz meg. A szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége van a késedelmes hibakezelésen túl, szolgáltatás megkezdés¹⁸, áthelyezés¹⁹, átírás²⁰ és korlátozás megszüntetés késedelmes teljesítésének²¹ esetére is. A fizetendő kötbér alapjára és számítására vonatkozóan tételes szabályokat állapít meg az Eszr. A tervfeladat keretében a Hatóság vizsgálja a kötbérszámítás megfelelőségét és azt, hogy a szolgáltatók kötbérfizetési kötelezettségük teljesítését az előfizető igénybejelentéséhez kötik-e.

¹⁶ Eht. 128. § (1) bekezdés

¹⁷ Eszr. 9. §

¹⁸ Eszr. 5. § (6)-(7) bekezdés

¹⁹ Eszr. 17. § (5) bekezdés

²⁰ Eszr. 16. § (4) bekezdés

²¹ Eszr. 19. § (2) bekezdés

Mivel a Hatóság a hibakezelés folyamatának ellenőrzése során a kötbér szabályok betartását is vizsgálja, jelen vizsgálat a késedelmes- szolgáltatás megkezdés, áthelyezés, átírás és korlátozás megszüntetés eseteiben felmerülő kötbérfizetésre szorítkozik.

3. Kiemelt elektronikus hírközlési szolgáltatók általános szerződési feltételeinek hatályba lépés előtti mintavételes ellenőrzése

Az európai közösségi szabályozással összhangban a hazai jogszabályok sem kötik előzetes hatósági döntéshez, jóváhagyáshoz az általános szerződési feltételek (ÁSZF) alkalmazhatóságát, a szolgáltatóknak elégséges ezeket a Hatósághoz bejelenteniük²². A hatályba lépés előtt 30 nappal benyújtott ÁSZF módosítások ellenőrzése lehetővé teszi, hogy a Hatóság még a módosítások hatályba lépése előtt lépéseket tegyen a jogszerűség biztosítása érdekében, vagyis felhívja a szolgáltatók figyelmét a jogsértésekre, mielőtt azok az előfizetők érdekeire hatással lennének. Az ellenőrzés főszabály szerint a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók módosításaira koncentrál, mivel az így vizsgált szolgáltatók az előfizetők száma szerint a piac közel 95%-át lefedik, így az általuk alkalmazott ÁSZF-ek a legtöbb elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő előfizető jogviszonyára hatással vannak.

4. Az előfizetői szerződések megkötésével és megszüntetésével kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése

Az Eht. és az Eszr. számos részletszabályt tartalmaz az előfizetői szerződések megkötésével és megszüntetésével kapcsolatban. Ebben a körben alapvető jelentőségű a 2011. augusztusi Eht. módosítással bevezetett megkülönböztetés a határozatlan és a határozott időre létrejött szerződések között, mivel ezeknek mind a megkötésére, mind pedig a megszüntetésére vonatkozó szabályok több ponton alapvetően eltérnek egymástól. További eltérések vonatkoznak a valamilyen, szolgáltató által nyújtott kedvezményrel megkötött határozott idejű szerződésekre, amelyek a korábban alkalmazott úgynevezett hűség szerződéseket váltották fel. A Hatósághoz érkező előfizetői panaszok körében is problémaként jelentkezett az elmúlt évben, hogy a szolgáltatók a szerződések felmondását csak a szerződéskötésnél jóval terhesebb formalitások, illetve bonyolultabb eljárás mellett teszik lehetővé, illetve ebben a körben részben a saját ÁSZF-jüktől is eltérnek. Az Eht. 2012. novemberi módosítása nyomán ugyanakkor a szolgáltatók az előfizetői szerződés előfizető általi felmondását immár minden olyan módon kötelesek lehetővé tenni, amilyen módon a szerződéskötést lehetővé teszik²³.

A tervfeladat keretében a Hatóság azt vizsgálja, hogy az elektronikus hírközlési szolgáltatók ÁSZF-jei és egyedi előfizetői szerződés mintái megfelelően tartalmazzák-e az elektronikus hírközlési szabályokban az adott típusú szerződésre előírt kötelező tartalmi elemeket²⁴, a szerződéskötés és megszüntetés folyamatát és feltételeit. Emellett ugyancsak vizsgálja a Hatóság, hogy a már megkötött szerződések esetében a vizsgálat alá vont elektronikus hírközlési szolgáltatók a jogszabályoknak és a saját ÁSZF-jüknek megfelelően jártak-e el, illetve a szerződések felmondása esetén az erre irányadó előírásokat megtartották-e, különös tekintettel a határozott időre létrejött, de az időtartam letelte előtt felmondott szerződésekre.

²² Eht. 130. § (3) bekezdés

²³ Eht. 134. § (17) bekezdés

²⁴ Eht. 129. § (5) bekezdés, Eht. 131. § (1) bekezdés, Eszr. 7-8. §.

II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések

Bevezetés

A Hatóság elektronikus hírközléssel kapcsolatos feladatai közé az Eht. szerint nem csupán az elektronikus hírközlési szolgáltatások felügyelete tartozik, hanem figyelemmel kíséri az elektronikus hírközlő végberendezések és a rádióberendezések piacát, és ellenőrzi, hogy ezek a berendezések megfelelnek-e az elektronikus hírközlési szabályokban rögzített alapvető követelményeknek²⁵. Ugyancsak ellenőrzi a Hatóság azt is, hogy a nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések elektromágneses összeférhetőség (EMC) szempontból teljesítik-e az előírásokat²⁶. Ezek a vizsgálatok nem csupán a jogszerűen működő gazdasági szereplők védelmét és a piaci verseny tisztaságát szolgálják, hanem a rádióspektrum zavartalan és műszaki szempontból hatékony használatát, a meg nem engedett zavarások elkerülését is. Mivel az Európai Unióban a berendezések piacán a termékek szabadon áramolhatnak, alapvető fontosságú, hogy minden tagállam megfelelően fellépjen a piacon forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben. Ugyancsak a berendezésekkel kapcsolatos feladatok körébe tartozik a digitális műsorok vételére alkalmas televíziókészülékek és vevődekóderek ellenőrzése, amely a fogyasztók tájékozott választását hivatott elősegíteni.

1. A vevőkészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságával kapcsolatos szabályok betartásának 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 jogszabály²⁷ által előírt adminisztratív és műszaki követelményeknek. Ezen tervfeladat keretében a Hatóság azt vizsgálja, hogy a forgalmazók ellátták-e a digitális műsorok vételére alkalmas készülékeket „Az eszköz alkalmas a magyarországi földfelszíni, szabad hozzáférésű digitális televíziós műsorszórás vételére” felirattal, illetve az ilyen vételre nem alkalmas készülékek esetében is megfelelően járnak-e el. A Hatóság ellenőrzi továbbá a digitális vevődekóderre vonatkozó műszaki előírások betartását is. E feladat a 2009-ben megkezdett ellenőrzések folytatása.

2. Berendezések forgalmazásával kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése

A Hatóság évek óta részt vesz a rádióberendezések és elektronikus hírközlési végberendezések megfelelőségének vizsgálatával, valamint a forgalmazási követelmények betartásának ellenőrzésével kapcsolatos nemzetközi hatósági együttműködésben. Ennek során már több ízben került sor olyan több tagállamra kiterjedő, azonos módszertan és tematika mentén lefolytatott vizsgálatokra, amelyek a hatóságok tapasztalatai alapján leginkább problematikus berendezéstípusok megfelelőségére terjedtek ki. A kampányok során vizsgálandó berendezések körét és az ellenőrizendő követelményeket az Európai Gazdasági Térség berendezés-felügyelettel foglalkozó hatóságainak munkacsoportja határozza meg esetről-esetre. A kampányok célja annak biztosítása, hogy az európai belső piacon a követelményeknek megfelelő berendezések kerüljenek csak forgalomba. A résztvevő hatóságok koncentrált fellépése nyomán a követelményeket nem teljesítő berendezések az európai piacról kiltásra kerülnek. Ezekben az átfogó ellenőrzési kampányokban a Hatóság is rendszeresen részt vesz, a jelen tervfeladat ennek szervezeti kereteit teremti meg, azonban a kampányok száma, valamint a vizsgált berendezések és követelmények köre évről-évre változó.

²⁵ Eht. 79-80. §, a rádióberendezésekről és az elektronikus hírközlő végberendezésekről, valamint megfelelőségük kölcsönös elismeréséről szóló 5/2004 (IV. 13.) IHM rendelet

²⁶ Eht. 81. §, az elektromágneses összeférhetőségről szóló 62/2006 (VIII. 30.) GKM rendelet

²⁷ 14/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet az egyes műszaki eszközök földfelszíni digitális műsorok vételére való alkalmasságának megjelöléséről.

3. Interneten kínált berendezések vizsgálata

A Hatóság folyamatosan figyeli az internetes elárúsítóhelyeket és az interneten keresztül árusított berendezések kínálatát. Az elérhető műszaki adatok alapján kiválasztja azon berendezéseket, amelyek feltételezése szerint nem felelnek meg az alapvető követelményeknek, és a berendezés gyártójától bekéri ezen berendezések műszaki dokumentációját. Próbavásárlást követő laborvizsgálat és a bekért dokumentumok vizsgálata után megállapítja, hogy azok igazolják-e a berendezés megfelelőségét. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását.

4. Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata

Elektronikus hírközlő végberendezések²⁸ azok az elektronikus hírközlési szolgáltatás nyújtásához szükséges eszközök, melyek nem rádiófrekvencia használatával kapcsolódnak a hírközlő hálózathoz (telefonok, faxok stb.). A Hatóság ellenőrzi 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 vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

5. Rádióberendezések vizsgálata

A rádióberendezés olyan termék vagy egy termék olyan alkotórésze, amely földfelszíni rádiótávközlés vagy űrtávközlés céljára felosztott rádiófrekvenciás spektrum felhasználásával képes rádióhullámok adása, vétele vagy adása és vétele útján távközlésre²⁹. A Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentációk tartalmát. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát, forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

6. A nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata

E berendezések rendeltetése nem az elektronikus hírközlési tevékenységhez kapcsolódik, hanem működésük során valamilyen, a rádiófrekvenciás spektrumban megjelenő jelet, vagy mellékhatást keltenek³⁰. (Ilyen lehet bármilyen elektromos eszköz, pl. mosógép, mikrohullámú sütő, energiatakarékos izzó, szerszámgép stb.) A Hatóság ellenőrzi a megfelelőségi nyilatkozatot és az azt alátámasztó dokumentáció meglétét, valamint a megfelelőséget igazoló műszaki dokumentáció tartalmát, az elektromágneses összeférhetőség szempontjából. A dokumentációban talált hiba (ideértve a hiányosságokat is), vagy a berendezés nem-megfelelőségének gyanúja esetén a Hatóság mintát vesz a berendezésekből és elvégzi a szükséges méréseket. Szükség esetén megtiltja a berendezés forgalomba hozatalát vagy forgalmazását. Az adminisztratív, illetve méréssel történő ellenőrzés a rendelkezésre álló erőforrások figyelembe vételével éves ütemterv alapján kerül végrehajtásra.

²⁸ Eht. 188. § 21. pont

²⁹ Eht. 188. § 91. pont

³⁰ Eht. 188. § 78., 79. és 80. pontok

III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenőrzések

1. A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése

A postai szolgáltatók jogszabályokban³¹ foglaltak szerint kötelesek a szolgáltatást igénybevevő ügyfeleiktől beérkező panaszokat ingyenesen, egyszerű, átlátható és megkülönböztetéstől mentes eljárás keretében megvizsgálni, továbbá a kivizsgálás eredményéről kötelesek a panaszost 30 napon belül írásban értesíteni. Ha a panaszos a szolgáltató válaszát nem fogadja el, vagy a szolgáltató a panaszára határidőn belül nem válaszol, a panaszos a hatósághoz fordulhat a panasz eljárás felülvizsgálása érdekében.

A hatóság ellenőrzi a postai szolgáltatás ellátásának és a szolgáltatói panaszkezelési eljárásának jogszerűségét. A régi Postatv. 35. § (9) bekezdése szerint a panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról a postai szolgáltatók kötelesek évente egyszer, legkésőbb a tárgyév követő év március 31. napjáig - az erről vezetett nyilvántartásokról készített szolgáltatói adatszolgáltatás megküldésével - a Hatóságnak beszámolni és a beszámolót honlapjukon közzétenni. Ezzel azonos rendelkezést tartalmaz az új Postatv. 57. § (12) bekezdése is.

2. Nyilvántartás szerinti szolgáltatás ellátás ellenőrzése a postai szolgáltatóknál

Az új Postatv. 35.-57. szakaszai rendelkeznek a postai szolgáltató alapvető kötelezettségeiről, az igénybevevő garanciális jogairól. A hatósági nyilvántartásba vett postai szolgáltatók számára kötelezettség, hogy a postai szolgáltatás végzése során a jogszabályokban és a nyilvántartásba vételkor a hatóság határozatában előírt, továbbá az általános szerződési feltételekben vállalt követelményrendszernek teljes egészében megfeleljenek.

A hatósági ellenőrzések célja annak megállapítása, hogy a szolgáltatók betartják-e a bejelentéskor vállaltakat, a hatósági nyilvántartásba vételkor tett nyilatkozatuk a valóságnak megfelelt-e, továbbá annak ellenőrzése, hogy jogkövető magatartást tanúsítanak-e a szolgáltatói tevékenységük ellátásakor. Ezen szabályok betartásának ellenőrzése a Hatóság postai feladatainak ellátásába, a postához fűződő igénybevevői jogok érvényesülésébe vetett bizalom garanciája.

³¹ A régi Postatv. 35. §-a, az új Postatv. 57. § és a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) Kormányrendelet 35. §-a

Tartalomjegyzék

PIACFELÜGYELET	3
I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	3
1. RIO készítésére nem kötelezettek vizsgálata a 3. számú piacon	3
2. RUO kötelezettek vizsgálata a 4. és 5. számú piacon	3
II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközléssel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	4
1. Számhordozással kapcsolatos előírások ellenőrzése	4
2. A kis- és középvállalkozások előfizetői jogaival kapcsolatos tájékoztatási és nyilvántartási kötelezettségek ellenőrzése	5
3. A hangposta szolgáltatással kapcsolatos szabályok betartásának ellenőrzése ...	5
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések	6
1. Az új Postatv. szerinti bejelentési / engedélyezési szabályok betartásának ellenőrzése.....	6
2. Az egyetemes és az engedélyes postai szolgáltatások átfutási idejének ellenőrzése.....	6
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET.....	7
I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések.....	7
1. A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése (nyilvántartás, költségek, díjak, értesítések, határidők, kötbér)	7
2. Előfizetői szerződéssel kapcsolatos kötbérfizetési szabályok betartásának ellenőrzése.....	7
3. Kiemelt elektronikus hírközlési szolgáltatók általános szerződési feltételeinek hatályba lépés előtti mintavételes ellenőrzése	8
4. Az előfizetői szerződések megkötésével és megszüntetésével kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése	8
II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések	9
1. A vevőkészülékek digitális műsorok vételére való alkalmasságával kapcsolatos szabályok betartásának ellenőrzése	9
2. Berendezések forgalmazásával kapcsolatos előírások betartásának ellenőrzése	9
3. Interneten kínált berendezések vizsgálata	10
4. Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata	10
5. Rádióberendezések vizsgálata	10
6. A nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata	10
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal kapcsolatos ellenőrzések.....	11
1. A postai igénybevevői panaszok hatósági ellenőrzése	11
2. Nyilvántartás szerinti szolgáltatás ellátás ellenőrzése a postai szolgáltatóknál.	11