

# A NEMZETI MÉDIA- ÉS HÍRKÖZLÉSI HATÓSÁG

## 2015. ÉVI FELÜGYELETI TERVE

### *ELEKTRONIKUS HÍRKÖZLÉS*

### *POSTA*

AZ NMHH ELNÖKE JÓVÁHAGYTA  
2014. december 17.



## Tartalomjegyzék

BEVEZETÉS .....	5
PIACFELÜGYELET .....	7
I. Az NMHH Elnökének hatáskörébe tartozó, a jelentős piaci erővel kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések .....	7
1. EPF1/2015 A retail-minus díjak alkalmazásának vizsgálata az 5.számú, „Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés” elnevezésű piacon .....	7
2. EPF2/2015 - Az új piackijelölő határozatban foglaltak ellenőrzése a 7. számú, „Beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobil rádiótelefon-hálózatban” elnevezésű piacon .....	8
II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések .....	8
1. PPF1/2015 – Az igénybevevői elégedettség felmérése .....	8
2. PPF2/2015 – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények ellenőrzése .....	9
ÁLTALÁNOS HATÓSÁGI FELÜGYELET .....	10
I. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, elektronikus hírközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos általános felügyeleti ellenőrzések .....	10
1. HÁF1/2015 – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése (nyilvántartás, költségek, díjak, értesítések, határidők, kötbér) .....	10
2. HÁF2/2015 –Kötbérfizetési szabályok betartásának ellenőrzése .....	11
3. HÁF3/2015 – Kiemelt elektronikus hírközlési szolgáltatók általános szerződési feltételeinek hatályba lépés előtti mintavételes ellenőrzése .....	11
4. HÁF4/2015 – Szerződéses korlát elérése esetén alkalmazható korlátozás kifejezett elfogadásával kapcsolatos előírás betartásának ellenőrzése .....	12
5. HÁF5/2015 – A telefonos ügyfélszolgálatok működésének vizsgálata .....	12
6. HÁF6/2015 – A szolgáltatók általános szerződési feltételeinek ellenőrzése az előfizetői szerződésekről szóló új rendelet hatályba lépése miatt szükségessé vált módosítások szempontjából .....	13
7. HÁF7/2015 – A szerződéskötéshez kapcsolódó, a szolgáltatókat terhelő tájékoztatási, valamint a külön előfizetői nyilatkozatokkal kapcsolatos kötelezettségek betartásának ellenőrzése .....	13
II. Elektronikus hírközlő berendezésekkel kapcsolatos ellenőrzések .....	14
1. BEF1/2015 – Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata .....	14
2. BEF2/2015 – Rádióberendezések vizsgálata .....	14
3. BEF3/2015 – Interneten kínált berendezések vizsgálata .....	15
4. BEF4/2015 – A nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések vizsgálata .....	15
5. BEF5/2015 – A távolról irányított repülő berendezések (Remotely Piloted Aircraft Systems) vizsgálata .....	15
III. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, postai szolgáltatásokkal	

<b>kapcsolatos ellenőrzések</b> .....	16
<b>1. PÁF1/2015 – A szolgáltatók panaszkezelési eljárásának hatósági ellenőrzése</b> .....	16
<b>2. PÁF2/2015 – Nyilvántartás szerinti szolgáltatás-ellátás ellenőrzése a postai szolgáltatóknál</b> .....	16

A Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság feladatai az elektronikus hírközléssel és a postával kapcsolatban nagyon sokrétűek: szabályozó hatóságként elemzi a piacokat, a verseny fenntartása érdekében kötelezettségeket állapít meg a jelentős piaci erővel rendelkező szolgáltatók számára, felügyelő hatóságként nyilvántartja a szolgáltatókat és szolgáltatásokat, felügyeli a jogszabályok betartását, a hatóság elnöke pedig jogalkotóként az iparági szabályok részleteinek megalkotásáért felelős. Emellett a Média- és Hírközlési Biztos révén fontos szerepet tölt be az előfizetők és a végfelhasználók tudatosságának növelésében is.

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

A 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 vizsgálni tervez. A piaci változások, a szolgáltatások fejlődése és az év közben felmerülő problémák azonban szükségessé teszik azt is, 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 és a postáról szóló törvény a felügyeletnek két formáját különbözteti meg:

A Hatóság felügyeleti tevékenységének nagy részét jelentő **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.

Ritkábban, a piaci viszonyok alaposabb megismerését és a szabályozás hatékonyságának felmérését is igénylő komplex ügyekben alkalmazott eljárástípus a **piacfelügyeleti eljárás**. 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.

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, igénybe vevők jogainak, jogos érdekeinek védelmét szolgálják.

2015. évben – folytatva a korábban megkezdett átfogó vizsgálatokat – a Hatóság felügyeleti tevékenységének fókuszában az elektronikus hírközlés területén az előfizetői jogok érvényesülését biztosító szolgáltatói működés garanciáinak ellenőrzése áll majd, a postai területen pedig olyan szolgáltatói kötelezettségek teljesülését vizsgálja, amelyek a szorosan vett jogszabályi követelmények teljesülésén túl az igénybevevői elégedettség alakulását is nagymértékben befolyásolják.

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

#### Bevezetés

Az Eht.<sup>1</sup> céljai és alapelvei<sup>2</sup> 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 2015. évi vizsgálatok tervezésénél az előző évek tapasztalatainak és a piacon tapasztalt jelenségeknek együttes figyelembevételével alakította ki az ellenőrzések fókuszpontjait, melyeket az alábbi tervfeladatok részletes kifejtése tartalmaz.

#### 1. EPF1/2015 A retail-minus díjak alkalmazásának vizsgálata az 5.számú, „Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés” elnevezésű piacon

Az 5. számú „Nagykereskedelmi szélessávú hozzáférés” elnevezésű piacon jelentős piaci erővel a jelenleg hatályos HF/56-12/2011 számú piacelemzést lezáró határozat szerint a Magyar Telekom Nyrt., az Invitel Zrt. és a UPC Magyarország Kft. rendelkezik. E szolgáltatókra az országos bitfolyam hozzáférésre vonatkozóan a költségalapúság és díjak ellenőrizhetősége körében az Elnök kirotta a retail-minus (RM) alapú nagykereskedelmi díj alkalmazását, mely díjakat félénként felülvizsgálva az Elnök határozatában állapítja meg. E díjak az új és megújított szerződések tekintetében maximális díjnak tekintendők, melyeknél csak az egyenlő elbánás figyelembevételével alkalmazhat alacsonyabbat a kötelezett szolgáltató.

A vizsgálat célja a kötelezett szolgáltatók nagykereskedelmi áralkalmazásának ellenőrzése, az RM ármegállapító határozat és az egyenlő elbánás tükrében. A vizsgálatban a kiválasztott jogosult szolgáltatókra vonatkozó számlázás, valamint a számlákban alkalmazott árak megfelelőségét ellenőrzi az Elnök. A vizsgálat visszajelzést adhat az esetlegesen felmerülő piaci anomáliákról, amely segítséget jelent a szabályozás további irányának meghatározásában.

<sup>1</sup> Az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény  
<sup>2</sup> Eht. 2. §

## **2. EPF2/2015 - Az új piackijelölő határozatban foglaltak ellenőrzése a 7. számú, „Beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobil rádiótelefon-hálózatban” elnevezésű piacon**

A 7. számú „Beszédcélú hívásvégződtetés egyedi mobil rádiótelefon-hálózatban” elnevezésű nagykereskedelmi piacon a jelenleg hatályos határozatában - HF/1595-34/2011. – az Elnök jelentős piaci erejű szolgáltatóként azonosította a Magyar Telekom Nyrt.-t, a Vodafone Zrt.-t, és a Telenor Zrt.-t (Kötelezett szolgáltatók). Ezen határozat értelmében a piacon 2013. január 1. óta a díjak változatlanok. Az új piackijelölő határozat (Határozat) várhatóan 2015 áprilisában új hívásvégződtetési díjakat fog megállapítani. Ez adja az alapot a vizsgálat megindítására.

A vizsgálat célja annak megállapítása, hogy az új díjak bevezetése a Határozatnak megfelelően valósult-e meg. A kötelezett szolgáltatók mellett szükséges a jogosult szolgáltatók megkeresése is. A Hatóság így kaphat teljes képet arról, hogy a piacon a Kötelezett szolgáltatók a Határozatban előírt átláthatóság, költségalapúság és díjak ellenőrizhetősége, a hozzáféréssel és összekapcsolással kapcsolatos kötelezettség és az egyenlő elbánás kötelezettsége betartásával hajtották végre az új percdíjak bevezetését.

## **II. Az NMHH Hivatalának hatáskörébe tartozó, a postai szolgáltatások ellátásával kapcsolatos piacfelügyeleti ellenőrzések**

### **Bevezetés**

A Hatóság a 2014. évi postafelügyeleti feladatai ellátása során a törvényi szabályozás olyan területeire fókuszált, melyek az igénybevevői érdekek védelme szempontjából kiemelt jelentőségűek és emellett pedig jelentősen érintettek voltak a szabályozás változása miatt. Ezek a kiemelt területek az előzetes hatósági nyilvántartásba vétel alapján történő jogszerű szolgáltatói tevékenység ellátás, valamint a postai szolgáltatói panaszkezelési rendszerek egyszerű, átlátható és jogszerű működtetésének ellenőrzése volt. 2015-ben az előző évben megkezdett ellenőrzési célterület mentén folytatva a munkát a hatósági postai piacfelügyelet az igénybevevői elvárások és felhasználói elégedettségi szint megismerése mellett - az igénybevevők jogainak és jogos érdekeinek védelme céljából - a szolgáltatásminőségi követelményrendszer teljesítésének megfelelőségére, ezen belül pedig kiemelten a küldeményátfutási idő mértékének ellenőrzésére helyezi majd a hangsúlyt.

### **1. PPF1/2015 – Az igénybevevői elégedettség felmérése**

A 2013. január 1-én hatályba lépett új szabályozás valamennyi postai szolgáltatást ellátó gazdálkodó szervezet számára teljesen új előírásokat rögzített. Az ismételt hatósági regisztrációt követően új technológiai elemek kerültek be a szolgáltatói tevékenységek közé, melyek miatt az igénybevevők az előző években megszokottakhoz képest eltérő szolgáltatási teljesítménnyel szembesültek. Az ellenőrzés célja annak megállapítása, hogy az ismételt nyilvántartásba vételi eljárás során átesett vállalkozások a postai szolgáltatások ellátására vonatkozó tevékenységükkel megfelelnek-e a felhasználói körök igényeinek, a jogszabály által rögzített kötelezettségük teljesítésén túl az igénybevevői érdekek mentén alakítják-e ki az Általános Szerződési Feltételeik tartalmát.



## **2. PPF2/2015 – Az egyetemes postai szolgáltatás ellátására vonatkozó minőségi követelmények ellenőrzése**

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény és az Egyetemes Postai Közszolgáltatási Szerződés speciális minőségi szabályokat rögzít az egyetemes postai szolgáltatásokat ellátó Magyar Posta Zrt. számára. Hatósági cél az új szabályozás szerinti szolgáltatói megfelelési követelmények teljesülésének ellenőrzése, ezen belül kiemelten a küldeményátfutási idő alakulásának felülvizsgálata. A szolgáltatásminőségi szint megfelelésének ellenőrzési eredményivel és az igénybevevői elégedettségi szint elemzésével az új szabályozási elemek gyakorlati alkalmazottságának felmérése mellett a két piacfelügyeleti vizsgálat a piaci folyamatokhoz illeszkedő szabályozásmódosítási javaslatok megfogalmazását is támogatja.

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

#### 1. HÁF1/2015 – A hibakezelés teljes folyamatának ellenőrzése (nyilvántartás, költségek, díjak, értesítések, határidők, kötbér)

Az előfizető a szerződés tartama alatt jogosult a szolgáltatást a szolgáltató által meghatározott, az általános szerződési feltételek részét képező szolgáltatásminőségi követelményeknek megfelelő minőségben igénybe venni. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás minőségével vagy az igénybevétel ellehetetlenülésével kapcsolatban hibabejelentést tesz, a szolgáltató köteles a lehető legrövidebb időn belül intézkedéseket tenni a szolgáltatás megfelelő minőségének helyreállítása érdekében. A hibakezelésre vonatkozó előírások szerint a szolgáltató a bejelentést követően köteles azt nyilvántartásba venni, a hibavizsgálatokat elvégezni, arról a bejelentőt értesíteni, illetve hiba esetén gondoskodni annak jogszabály szerinti határidőn belüli elhárításáról. Az előfizetőt akkor is értesíteni kell a hibabehatárolás eredményéről, ha a hiba nem a szolgáltató érdekkörébe tartozik. A szolgáltató a saját érdekkörébe tartozó hiba elhárításáért díjat nem számíthat fel és az azzal kapcsolatban felmerülő költséget nem háríthatja az előfizetőre (például kiszállás díja). 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 fizetnie.

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, illetve az egyedi előfizetői szerződések tartalmazzák-e az Eszr-ben a hibakezeléssel kapcsolatban meghatározott kötelező tartalmi elemeket. Emellett ugyancsak vizsgálja a Hatóság, hogy a szolgáltatók eljárásait valóban az irányadó szabályozásoknak megfelelően alakították-e ki, illetve léteznek-e olyan, folyamatokba épített biztosítékok, amelyek biztosítják az előírásoktól eltérő működés időben történő felismerését és az eltérések megszüntetését. A Hatóság az ellenőrzés során a nyilvántartásában lévő dokumentumok, a szolgáltatóktól bekért adatok, a helyszíni ellenőrzés alkalmával ellenőrzött hibajegyek, hibanyilvántartás, hibakezelési eljárás, kötbérfizetési dokumentumok alapján vizsgálja a tevékenység jogszerűségét.

A vizsgálat célja, hogy a szolgáltatók hibakezelése, valamint az ehhez kapcsolódó kötbérek kiszámítása és kifizetése a jogszabályoknak és az általános szerződési feltételeknek megfelelően történjen. Szabályozott működés, illetve megfelelő biztosítékok hiányában ugyanis nagymértékben megnő a késedelmes, illetve a nem megfelelő hibaelhárítás kockázata, ami az előfizetők széles körének okozhat jogsérelmet. A tervfeladat végrehajtása az előfizetői érdekérvényesítést is támogatja, mivel a jogszabályoknak megfelelően kialakított hibakezeléssel kapcsolatos nyilvántartás, valamint az értesítési kötelezettségek teljesítése az esetleges egyedi jogvitákban is megkönnyíti a bizonyítást.

## 2. HÁF2/2015 –Kötbérfizetési szabályok betartásának ellenőrzése

Az Eszr.<sup>3</sup> a szolgáltatás nem megfelelő teljesítéséből adódó, az előfizetőket ért érdeksérelem ellentételezésére több esetben az elektronikus hírközlési szolgáltatók által kárátalányként fizetendő kötbért határoz meg. A hatályos szabályozás szerint a szolgáltatónak kötbérfizetési kötelezettsége van a késedelmes hibakezelésen túl, az előfizetői szerződés késedelmes átírása, a szolgáltatás késedelmes megkezdése, valamint az áthelyezés és korlátozás megszüntetés késedelmes teljesítésének esetére is. A fizetendő kötbér alapjára és számítására vonatkozóan tételes szabályokat állapít meg az Eszr. A tervfeladat keretében a Hatóság vizsgálja a kötbérfizetést megalapozó eljárásokra irányadó határidők betartását, kötbérfizetést megalapozó határidő túllépés esetén azt, hogy a szolgáltatók kötbérfizetési és kötbérről szóló tájékoztatási kötelezettségüknek megfelelő kötbérszámítással, határidőben, automatikusan eleget tesznek-e. A vizsgálat fő iránya a kötbérkezeléssel kapcsolatos szolgáltatói folyamatok megfelelő szabályozottságán túlmenően a tényleges gyakorlat előírásokkal való összhangja, a megfelelő működést szolgáló biztosítékok megléte.

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

## 3. HÁF3/2015 – 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 bejelenteniük. A hatályba lépés előtt 30 nappal benyújtott ÁSZF módosítások ellenőrzése lehetővé teszi, hogy a Hatóság még a módosítások hatályba lépése előtt felhívja a szolgáltatók figyelmét az esetleges jogsértésekre. A tervfeladat szerinti ellenőrzés főszabály szerint a legalább 10 000 előfizetővel rendelkező szolgáltatók ÁSZF módosításaira koncentrálnak. Az így vizsgált szolgáltatók az előfizetők száma szerint a piac közel 95%-át lefedik, az általuk alkalmazott ÁSZF-ek a legtöbb elektronikus hírközlési szolgáltatást igénybevevő előfizető jogviszonyára hatással vannak.

---

<sup>3</sup> Az elektronikus hírközlési előfizetői szerződések részletes szabályairól szóló 6/2011 (X. 6.) NMHH rendelet

#### 4. HÁF4/2015 – Szerződéses korlát elérése esetén alkalmazható korlátozás kifejezett elfogadásával kapcsolatos előírás betartásának ellenőrzése

A piacon az elmúlt években egyre jobban elterjedtek az olyan – főleg mobilinternet – díjcsomagok, amelyeknél az előfizető a havidíjért egy meghatározott adatmennyiséget vehet igénybe, de ennek elérése után sem kell forgalmi díjat fizetnie, hanem a szolgáltató az elérést az adott hónap hátralévő részére lelassítja (a gyakorlatban az átviteli sebességet alig működőre csökkenti). A következő hónapban aztán a szolgáltatás újra teljes sebességgel használható. Egyes esetekben az előfizetőnek lehetősége van a hónap hátralévő részére kiegészítő adatmennyiséget vásárolni, ekkor a kiegészítő keret kimerüléséig a szolgáltatás ismét teljes sebességgel használható. Az Eht<sup>4</sup>. az előfizetők védelmében úgy rendelkezik, hogy amennyiben a szolgáltató valamely szolgáltatás esetében az igénybevétel korlátjaként összeghatárt, vagy hívás, üzenet illetve adatmennyiséget határoz meg, és ennek elérése után a szolgáltatást korlátozza, azaz valamilyen mennyiségi, vagy minőségi jellemzőjét csökkenti, akkor az erre vonatkozó szabályokat az egyedi előfizetői szerződésben külön meg kell jelenítenie és az előfizetőnek ezeket külön nyilatkozatával el is kell fogadnia. A tervfeladat keretében a Hatóság azt vizsgálja, hogy azok a szolgáltatók, amelyek kínálatában szerepel ilyen díjcsomag, a szerződéskötéskor betartják-e ezeket a törvényi előírásokat.

#### 5. HÁF5/2015 – A telefonos ügyfélszolgálatok működésének vizsgálata

Minden elektronikus hírközlési szolgáltatást nyújtó köteles telefonon elérhető ügyfélszolgálatot működtetni az előfizetők tájékoztatására, valamint az előfizetői panaszok és bejelentések fogadására és elintézésére. Ennek hívása az előfizető számára nem kerülhet többé a legalacsonyabb díjú hívásirány hívásáért fizetendő díjnál, amennyiben belföldről telefonál, ugyanakkor az ingyenes hívhatóságot a szolgáltatónak csak a saját telefonhálózatából kell biztosítani. Előírás emellett, hogy amennyiben a beérkező hívások kezelésére a szolgáltató hívásszoroló rendszert, illetve a hívásokat interaktív menürendszer alapján irányító automata rendszert (call center) alkalmaz, akkor már a menü első (bejelentkező) szintjéről biztosítani kell az élőhangos ügyintéző elérésének lehetőségét, és ezt nem is kötheti a hívó előzetes azonosításához. (például szerződésszám, ügyfélszám, vagy telefonos kód megadásához) Természetesen arra biztosíthat lehetőséget a szolgáltató, hogy a hívó előzetesen azonosítsa magát és kiválassza, milyen típusú ügyben telefonál, ezzel megkönnyítve és meggyorsítva a megfelelő ügyintézőhöz kapcsolását, de ezt a fentiek szerint nem teheti kötelezővé. További szabály, hogy a telefonos ügyfélszolgálaton reklám, vagy kereskedelmi ajánlat csak akkor hangozhat el, ha azt az előfizető kifejezetten kérte, vagy ahhoz hozzájárult. Ez azonban nem szabható a telefonos ügyfélszolgálat igénybevételének feltételéül. Végül a szolgáltató köteles meghatározni és a hálózati szolgáltatásminőségi célértékek között közzétenni, hogy a beérkező hívások hány százalékában biztosítja az élőhangos ügyintéző bejelentkezését 60 másodpercen belül, majd ennek a célértéknek a teljesülését tervszerű mérésekkel ellenőrizni és ezek eredményeit közzétenni, illetve a Hatóságnak benyújtani. Mivel a telefonos ügyfélszolgálatok elérhetetlenségére, illetve a hosszú várakozási időkre vonatkozó panaszok gyakran érkeznek a Hatósághoz, ennek a tervfeladatnak a keretében a kiválasztott szolgáltatóknál az összes releváns előírás teljesülésének átfogó ellenőrzése valósul meg.

---

<sup>4</sup> Eht. 137. § (5) bekezdés

## **6. HÁF6/2015 – A szolgáltatók általános szerződési feltételeinek ellenőrzése az előfizetői szerződésekről szóló új rendelet hatályba lépése miatt szükségessé vált módosítások szempontjából**

A Hatóság Elnöke 2015-ben tervezi kiadni az előfizetői szerződésekről szóló jelenlegi rendeletet (Eszr.) felváltó új jogszabályt, amelynek rendelkezései várhatóan fokozatosan lépnek majd hatályba. A szabályozás átfogó újrakodifikálása azzal a céllal történik, hogy az előfizetők jogai és jogos érdekei megfelelő védelemben részesüljenek a technológia és a piac változásai folytán kialakuló új kockázatokkal és a Hatóság felügyeleti tevékenysége során észlelt jogellenes, vagy visszaszolgáltatói gyakorlatokkal szemben. Az új rendelet szabályainak való megfelelés érdekében az elektronikus hírközlési szolgáltatóknak az általános szerződési feltételeiket is igazítaniuk kell a megváltozott előírásokhoz a rendeletben megszabott határidőig. Ennek jelentősége nem pusztán adminisztratív, hiszen a szolgáltatóknak az előfizetői szolgáltatásokat ezekkel a szerződési feltételekkel összhangban kell nyújtaniuk, és az általános szerződési feltételek minden előfizetői szerződésnek a részét képezik. Ezért e dokumentumoknak az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályoknak való megfelelése bármiféle szolgáltató és előfizető között kialakult jogvita rendezésében is alapvető fontosságú, történjen az, bíróság, vagy békéltető testület előtt. A tervfeladat célja annak ellenőrzése, hogy a szolgáltatók a szükséges változtatásokat az előírt határidőig végrehajtották-e és az ezzel kapcsolatos bejelentési, illetve értesítési kötelezettségeiknek eleget tettek-e.

## **7. HÁF7/2015 – A szerződéskötéshez kapcsolódó, a szolgáltatókat terhelő tájékoztatási, valamint a külön előfizetői nyilatkozatokkal kapcsolatos kötelezettségek betartásának ellenőrzése**

Az elektronikus hírközlésre vonatkozó szabályok számos olyan rendelkezést tartalmaznak, amelyek a szolgáltatókra a szerződéskötéskor tájékoztatási kötelezettséget rónak, vagy valamely feltétel alkalmazását az előfizető nyilatkozatához kötik. Az előfizető nyilatkozatának elmaradása a ilyenkor a szerződés semmisségét, vagy azt eredményezi, hogy a nyilatkozat hiányában a szolgáltató az adott feltételt nem alkalmazhatja. A szerződéskötéshez kapcsolódó szolgáltatói tájékoztatás megtörténte és megfelelő tartalma rendkívül fontos, hiszen az előfizető többek között az akkor kapott információk birtokában dönt a szerződés aláírása mellett. A Hatósághoz beérkező kérelmek és jelzések, valamint a hatósági tapasztalatok arra utalnak, hogy az előfizetői szerződés megkötésekor nem, vagy nem minden esetben történik meg a teljeskörű tájékoztatás a szolgáltatók részéről. Így például a kérelmek azt mutatják, hogy az előfizetőkben a szerződés időtartama sok esetben csak a szerződés aláírása után tudatosul, pedig az Eht. ezzel kapcsolatosan egyértelműen rögzíti a szolgáltatók oldalán fennálló tájékoztatási kötelezettséget, sőt 24 hónapos határozott idejű szerződés megkötését megelőzően fel kell ajánlani a 12 hónapig tartó, valamint a határozatlan időtartamú előfizetői szerződés megkötésének lehetőségét, és be kell mutatni azok részletes feltételeit. A tájékoztatás elmaradása esetén az előfizetői szerződésben az előfizetőt érintő, a hosszabb határozott időből eredő bármilyen hátrányos jogkövetkezmény semmis. Hasonló előírás a kis- illetve középvállalkozásnak minősülő előfizetők esetében, hogy megfelelő tájékoztatást kapjanak az egyéni előfizetőkre vonatkozó szerződési feltételek szerinti szerződéskötésre vonatkozó jogukról, de a mobil rádiótelefon szolgáltatások esetében a külföldi hálózaton barangoláshoz (roaming) is számos tájékoztatási kötelezettség kapcsolódik a szolgáltató részéről. Ezek a tájékoztatások azonban csak akkor érhetik el a céljukat, ha közérthetően, világosan, a szerződni kívánó előfizető ismereteihez alkalmazkodva kerül rájuk sor és a felmerülő konkrét kérdéseire is választ kap a szerződő fél.

Ugyancsak az előfizetők védelmét szolgálja, hogy bizonyos, a megszokottól eltérő szerződési feltételeket a szolgáltató csak akkor alkalmazhat, ha ezekre az előfizető figyelmét ezekre külön felhívta és az előfizető ezeket elfogadta. Fontos szerepe van az előfizetői nyilatkozatoknak továbbá a szolgáltatói tájékoztatási kötelezettségek teljesítésének dokumentálásában és igazolásában, ez indokolja a két terület együttes kezelését.

A tervfeladat annak vizsgálatára irányul, hogy a szerződéskötéskor a szolgáltatók ténylegesen eleget tesznek-e a vonatkozó elektronikus hírközlési szabályokban foglalt tájékoztatási kötelezettségüknek, illetve az előfizetők nyilatkozatát igénylő kérdésekben megtörténik-e az előfizető tájékoztatása és nyilatkozattétele, nyilatkozatának rögzítése.

## 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 követelményeknek<sup>25</sup>. Ellenőrzi a Hatóság azt is, hogy a nagyfrekvenciás jelet, vagy mellékhatást keltő berendezések elektromágneses összeférhetőség (EMC) szempontból teljesítik-e az előírásokat. 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 piacán forgalomba kerülő, nem megfelelő berendezésekkel és az azok forgalmazásában részt vevő gazdasági szereplőkkel szemben.

### 1. BEF1/2015 – Elektronikus hírközlő végberendezések vizsgálata

Elektronikus hírközlő végberendezések 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.

### 2. BEF2/2015 – 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 távközlésre. 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.

### 3. BEF3/2015 – Interneten kínált berendezések vizsgálata

A Hatóság folyamatosan figyeli az internetes elárusítóhelyeket 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. BEF4/2015 – 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 keltenek<sup>30</sup>. (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.

### 5. BEF5/2015 – A távolról irányított repülő berendezések (Remotely Piloted Aircraft Systems) vizsgálata

Az utóbbi években egyre jobban elterjedtek azok a repülő berendezések, amelyeket a földről, rádiókapcsolaton keresztül lehet irányítani és gyakran ugyancsak rádiókapcsolaton keresztül képesek fedélzeti kamerájukkal, illetve mikrofonjukkal rögzített kép- illetve hangjeleket továbbítani a földre. Ezek között sokféle méretű, teljesítményű és felhasználású berendezést lehet találni az egyszerű játékoktól és repülő modellektől a professzionális felhasználásra szánt, jelentős súlyú és komoly motorteljesítményű eszközökig. A tervfeladat célja annak ellenőrzése, hogy a hazai piacon elérhető ilyen eszközök működésük során betartják-e a rádióspektrum használatára vonatkozó előírásokat és korlátozásokat. Nem tárgya a vizsgálatnak a berendezések, mint repülő eszközök megfelelősége, mivel ez nem tartozik a Hatóság hatáskörébe. A tervfeladat kapcsolódik a rádióberendezések forgalmazásának felügyeletével foglalkozó európai hatóságok azonos témájú közös kampányához.

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

#### 1. PÁF1/2015 – A szolgáltatók panaszkezelési eljárásának hatósági ellenőrzése

A postai szolgáltatók a jogszabályban<sup>5</sup> 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 postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 57. § (12) bekezdése szerint a panaszokról, a panaszok számáról és kezelésük módjáról a postai szolgáltatók kötelesek évente egyszer, legkésőbb a tárgyévét követő év március 31. napjáig - az erről vezetett nyilvántartásokról készített szolgáltatói adatszolgáltatás megküldésével - a Hatóságnak beszámolni és a beszámolót honlapjukon közzétenni.

#### 2. PÁF2/2015 – Nyilvántartás szerinti szolgáltatás-ellátás ellenőrzése a postai szolgáltatóknál

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 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.

<sup>5</sup> A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény 57. §-a.